

# Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd

## Abschlussbericht der Projektevaluation 2018



Foto: Walter Lauth



Foto: Michael Groll





... für ein selbstbestimmtes Leben

## Impressum

**Autor:** René Gründer (Prof. Dr., Duale Hochschule Heidenheim, Fak. Sozialwesen)  
**E – Mail:** gruender@dhw-heidenheim.de  
**Telefon:** 07321 2722 412

Dienstadresse: Wilhelmstr. 10  
89518 Heidenheim

## In Abstimmung mit:

*Dieter Lehmann* (Amtsleiter, Amt f. Familie und Soziales d. Stadt Schwäbisch Gmünd);  
*Renate Wahl* (Generationentreff Spitalmühle Schwäbisch Gmünd);  
*Birgit Schmidt* (Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd, Amt f. Familie und Soziales)

**Auftraggeber:** Hospitalstiftung zum Heiligen Geist Schwäbisch Gmünd  
Kommunale Stiftung öffentlichen Rechts  
Amt für Familie und Soziales  
Marktplatz 37  
73525 Schwäbisch Gmünd

Heidenheim, den 31. Mai 2019

# Inhalt

1	Einleitung.....	6
2	Evaluationskonzept .....	8
2.1	Fragestellung und Zielgruppen.....	8
2.2	Methodik .....	10
3	Ergebnisse.....	12
3.1	Entwicklung des Seniorennetzwerkes 2011-2017 (Projektstatistik) .....	12
3.2	Stichprobenbeschreibung und Repräsentativität der Befragungsdaten.....	16
3.3	Ergebnisse der Ehrenamtlichenbefragung 2018.....	17
3.4	Ergebnisse der NutzerInnenbefragung.....	25
3.5	Onlinebefragung der ambulanten Sozialdienste.....	32
3.6	Experten-Interviews .....	37
3.6.1	Motivationen der ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen .....	38
3.6.2	Subjektiv belastende Erfahrungen .....	40
3.6.3	Erfolgswahrnehmung .....	42
3.6.4	Anforderungskriterien an Ehrenamtliche.....	44
3.6.5	Konzeptkritik und Zukunftsperspektiven des Seniorennetzwerkes .....	46
3.6.6	Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch die Stadt Schwäbisch Gmünd .....	49
3.6.7	Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und professionellen Pflegediensten .....	52
3.7	Presseanalyse .....	53
4	Ergebniszusammenfassung im Hinblick auf die Zielstellung(en) des Netzwerkes.....	58
5	Fazit .....	61
	Literatur.....	63
	Anhang .....	64

## Abbildungen und Tabellen

Abbildung 1: Ehrenamtliche im Seniorennetzwerk 2011-2017 .....	13
Abbildung 2: Angebotsnutzungen Seniorennetzwerk 2011-2017 .....	14
Abbildung 3: Mittlere Nutzerzahlen pro Ehrenamtlichen nach Angeboten im Seniorennetzwerk 2012-2017 .....	15
Abbildung 4: Ausschöpfungsquoten der Befragung nach Angeboten .....	16
Abbildung 5: AngebotsnutzerInnen nach Geschlecht 2017 (Statistik).....	17
Abbildung 6: Stichprobencharakteristik Ehrenamtlichenbefragung 2018.....	18
Abbildung 7: Dauer und Betreuungsintensität ehrenamtlicher Arbeit im Seniorennetzwerk .....	18
Abbildung 8: Motivationen und Erfahrungen von Ehrenamtlichen (Ehrenamtlichenbefragung 2018) Höhere Werte zeigen stärkere Bedeutung des Motivations- / Erfahrungsaspekts an. ....	20
Abbildung 9: Bewertung der Betreuungs- und Anerkennungsstrategie der Stadt .....	21
Abbildung 10: Verhältnis des Bezuges von Aufwandsentschädigungen im Ehrenamt auf die Motivation .....	21
Abbildung 11: Geschlechterverteilung nach Altersgruppen der Ehrenamtlichen .....	22
Abbildung 12: Geschlechterverteilung der Ehrenamtlichen nach Angebotsform .....	22
Abbildung 13: Ehrenamt und Privatleben nach Geschlecht.....	23
Abbildung 14: Engagement außerhalb des Seniorennetzwerkes nach Geschlecht .....	23
Abbildung 15: Künftig von heutigen Ehrenamtlichen nachgefragte Angebote des Seniorennetzwerkes .....	24
Abbildung 16: Stichprobencharakteristik NutzerInnen des Seniorennetzwerkes .....	26
Abbildung 17: Angebotsnutzungen im letzten Jahr .....	26
Abbildung 18: Nutzungsdauer von Angeboten des Seniorennetzwerkes.....	26
Abbildung 19: Nutzungserfahrungen in Jahren nach Angeboten im Seniorennetzwerk.....	27
Abbildung 20: Möglichkeit, im Notfall einen Ehrenamtlichen telefonisch zu kontaktieren nach Nutzergruppen mit und ohne regelmäßiger Inanspruchnahme eines Pflegedienstes .....	27
Abbildung 21: Wie sind Sie auf die Angebote des Seniorennetzwerkes aufmerksam geworden?.....	28
Abbildung 22: Unterstützungserfahrung durch Angebote des Seniorennetzwerkes .....	29
Abbildung 23: Funktionsschwerpunkte nach Angeboten im Seniorennetzwerk.....	30
Abbildung 24: Funktionen des Seniorennetzwerkes bei NutzerInnen mit und ohne ambulantem Pflegebedarf .....	31
Abbildung 25: Zufriedenheit mit dem aktuell primär genutzten Angebot des Seniorennetzwerkes ...	31
Abbildung 26: Angebotsnutzung von NutzerInnen mit und ohne ambulantem Pflegebedarf .....	33
Abbildung 27: Kooperation von Ehrenamtlichen mit ambulanten Pflegediensten .....	33
Abbildung 28: Kenntnisse des Seniorennetzwerkes bei Mitarbeitern der Pflegedienste.....	34
Abbildung 29: Weiterempfehlung von Angeboten des Seniorennetzwerkes an PatientInnen durch Pflegedienstleitungen.....	35
Abbildung 30: Koordination der Pflegekräfte mit Ehrenamtlichen aus Sicht der PDL.....	35
Abbildung 31: Berichterstattung über das Seniorennetzwerk 2015-18 .....	54
Abbildung 32: Themenschwerpunkte in der Berichterstattung zum Seniorennetzwerk.....	55
Abbildung 33: Häufigkeiten ausgewählter Teilaspekte zum Seniorennetzwerk in der Berichterstattung .....	56
Abbildung 34: Themensetzungen zum Seniorennetzwerk absolut (2015-18).....	57

Tabelle 1: Evaluation Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd 2018 - Evaluationskonzept.....	10
Tabelle 2: Mittlere Relation Nutzer pro Ehrenamtlicher nach Angeboten im Seniorennetzwerk.....	15
Tabelle 3: Übersicht Experteninterviews 2018 .....	37
Tabelle 4: Motivationsformen im Seniorennetzwerk .....	38
Tabelle 5: Belastende Erfahrungen .....	41
Tabelle 6: Wahrnehmung von Erfolgen.....	43
Tabelle 7: Anforderungen an Ehrenamtliche .....	45
Tabelle 8: Kritik und Perspektiven.....	47
Tabelle 9: Unterstützung durch die Stadt .....	50

# 1 Einleitung

Das politische Leitmotiv einer alters- bzw. generationengerechten Kommunalentwicklung vor dem Hintergrund der demografischen Verschiebungen in der Einwohnerstruktur vieler deutscher Städte und Gemeinden (vgl. Brüker et al. 2018) wird heute in Ansätzen wie der ‚Sorgenden Gemeinschaft/Caring Community‘ (vgl. Kricheldorf/Klott/Tonello 2015), der generationengerechten Quartiersentwicklung und des Quartiersmanagements unter Einbeziehung der Förderung ehrenamtlichen bürgerschaftlichen Engagements im Sinne eines Welfare/Pflege-Mixes (ebd.) professioneller und ehrenamtlicher Hilfen deutlich.

Der damit verbundene Prozess einer (Wieder-)Entdeckung sozialräumlicher Ressourcen zur präventiven bzw. ergänzenden Bearbeitung der komplexen Herausforderungsprozesse, die heute unter den Schlagworten von ‚Überalterung‘, und ‚Pflegenotstand‘ auf der Problematisierungsseite und ‚Bürgerkommune‘ (Ross/Roth 2018) sowie in ‚Verantwortungsgemeinschaft‘ (Kricheldorf et al. 2015: 409) auf der Lösungsseite verhandelt werden, setzte um die Jahrtausendwende ein (Knopp 2018: 128 ff.). Er konkretisierte sich unter anderem im sogenannten ‚Essener Modell‘ des Quartiersmanagements (vgl. Franke/Grimm 2002 n. Bär/Fehren 2014: 4-6), das als Handlungskonzept auf Impulse aus dem bereits 1999 aufgelegten Bundesprogramm „Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf – Soziale Stadt“ (vgl. Lehmann 2018: 78) und den darin verfolgten Ansätzen „integrierter Stadtteilentwicklung“ (ebd.) zurückgeht.

Im Kern fokussieren seither alle Konzepte des Quartiersmanagements auf die „»Vernetzung und Koordination« der unterschiedlichen Akteure für die verschiedenen Lebensbereiche von Senioren und das Handlungsfeld Quartier.“ Und: „Eine ganz wesentliche Aufgabe des Quartiersmanagements ist - oft ausgehend von der Bürger\_innenbeteiligung - zum freiwilligen Engagement anzuregen und damit die Verantwortungsübernahme der Bürger\_innen für »ihren Stadtteil« zu aktivieren. (Lehmann 2018: 79).

Einen Baustein bzw. eine praktische Umsetzungsform dieses Ansatzes auf der Ebene einer gesamtstädtischen Aktivierung ehrenamtlichen Potentials zur Organisation sozialräumlich wirksamer Hilfen für ältere Einwohner\_innen sowie zur Aktivierung generationenübergreifender Hilfebeziehungen in der Bürgerschaft stellt in Baden Württemberg das 2011 in Schwäbisch Gmünd etablierte Seniorennetzwerk dar. Analog dem eingangs benannten Konzept einer Kommune als ‚Sorgende Gemeinschaft‘ steht hierbei selbstbestimmtes und gelingendes Altern durch die Einbettung älterer Menschen im (Vor-)Feld von Pflegebedürftigkeit in ein enges Gefüge formeller und informeller Unterstützungs- und Hilfenetzwerke im Zentrum.

Aufgrund der vergleichsweise frühen Etablierung des Seniorennetzwerkes (2011) soll mit der vorliegenden Evaluation des Projektes erstmals eine sozialwissenschaftliche Erhebung und Analyse der Wirkfaktoren, Herausforderungen und Erfolgsbedingungen einer kommunalen Koordinierung bürgerschaftlichen Engagements zur Förderung der Lebensqualität durch soziale Einbindung, Mobilität und Aktivierung hochaltriger Menschen unternommen werden. Hierbei sollen sowohl quantitative Entwicklungen wie auch qualitative Wirkfaktoren (Motivationen, Erfahrungen, Erfolgsmerkmale usw.) untersucht werden.

Im Fokus des Seniorennetzwerkes steht dabei grundsätzlich die gelingende Gestaltung der Lebenswelt im Alltag älterer und hochaltriger Menschen. Es soll erreicht werden, dass – sofern gesundheitliche und persönliche Gründe nicht entgegenstehen – Seniorinnen und Senioren in

Schwäbisch Gmünd und den eingemeindeten Quartieren möglichst lange in den eigenen vier Wänden leben können und soziale Kontakte außerhalb des engeren Familienumfeldes erfahren.

Die nähere sozialwissenschaftliche Untersuchung eines solch etablierten Praxisprojektes macht auch deshalb Sinn, weil seit einigen Jahren insbesondere die Indienstnahme und Funktionalisierung ehrenamtlichen bürgerschaftlichen Engagements im Sinne der Bewältigung einer gesellschaftlichen Krise, die (auch) als politisches Versagen im Pflege- und Gesundheitssystem gedeutet werden kann, zunehmend kontrovers diskutiert wird. Insbesondere wird vor den Problemen einer Substitution hauptamtlicher Kräfte durch Ehrenamtliche gewarnt. (vgl. Pinl 2015).

Bei diesem Evaluationskonzept sollte eine punktuelle Querschnittsevaluation nach den Prinzipien der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (2016) umgesetzt werden. Die künftige Wiederholung einer solchen Evaluation wäre anzustreben, um Entwicklungstendenzen in der Projektumsetzung sowie den Outcome der vorliegenden Evaluationsbefunde für die Projektentwicklung sichtbar zu machen.

Die eingesetzten Datenerhebungsverfahren richten sich nach den von der Projektleitung definierten Zieldimensionen (Indikatoren des Projekterfolges) sowie nach dem Prinzip effizienter, niederschwelliger Aufwandsgestaltung für die Evaluierten.

## 2 Evaluationskonzept

Evaluationsgegenstand ist das Seniorennetzwerk Schwäbisch-Gmünd mit seiner aktuell (2018) bestehenden Palette von 11 Angeboten, die maßgeblich im Rahmen ehrenamtlicher Arbeit von ca. 100 Ehrenamtlichen in Koordination durch drei Fachkräfte bei der Stadt Schwäbisch Gmünd erbracht werden. Ausgeklammert von der Evaluation werden Angebote, die in 2018 eingestellt wurden (Brücke aus der Klinik) und solche, die durch externe Fachdienstleister erbracht werden (Hospiz Gmünd; Sorgentelefon und Alltagshilfen der Pflegedienste).

Konkret werden folgende Bausteine/Angebote des Seniorennetzwerkes in die Evaluation einbezogen:

- Wohnberatung
- Seniorenfahrdienste
- Einkaufsdienst „Gmünder Radler“
- Mittagstisch „Unter d´ Leut“
- Seniorenbegleiter
- Aktivierender Hausbesuch
- Morgenoehr (Telefonischer Anrufdienst)
- Handwerkliche Seniorendienste
- RETTUNG aus der Dose
- Urlaub ohne Koffer (wohnnaher Feriengestaltung)
- Leih-Oma/Leih-Opa als aktivierendes, generationenübergreifendes Angebot ehrenamtlicher SeniorInnen für junge Familien<sup>1</sup>

### 2.1 Fragestellung und Zielgruppen

Als Zielsetzungen des zu evaluierenden Seniorennetzwerkes wurden formuliert:

- „Hilfen vor der Hilfe“ geben: Stärkung des vorstationären / ambulanten / häuslichen Pflegebereichs und Aufschub bzw. Verkürzung von stationärer Heimunterbringung im Pflegefall;
- zeitlich und inhaltlich koordinierte „Tandembetreuung“ älterer Menschen durch ehrenamtliche sowie professionelle Hilfsangebote im Vorfeld und im Falle von Pflegebedürftigkeit;
- Vereinsamung und sozialer Isolation vorbeugen;
- Aktivierung;
- sozialräumliche Einbindung älterer Menschen bewahren;
- unterstützende Netzwerke stärken;
- zur Teilhabe und Selbstbestimmtheit von Seniorinnen und Senioren im Sozialraum beitragen („Länger zu Hause wohnen-bleiben-können“)

---

<sup>1</sup> Perspektivisch soll dieses Angebot, das nicht zum engeren Bereich des Seniorennetzwerkes zählt, auf die Etablierung informeller lebensweltlicher Unterstützung abzielen. Dabei sollen die jüngeren Familien zunächst nur die Kinderbetreuung durch Leihgroßeltern nutzen um im Falle einer späteren Hilfebedürftigkeit der älteren Menschen als Ressource zur Verfügung zu stehen.

Die Überprüfung der Erreichung dieser Zielsetzungen wurde über den Zwischenschritt folgender Leitfragen für die Entwicklung eines sozialwissenschaftlichen „Mixed-Methods“ Evaluationsdesigns anvisiert.

- Wie sind die **Nutzerstruktur und Nachfrageauslastung der Bausteine**? (Methode: quantitative Sekundäranalyse der von der Netzwerkkoordinationsstelle zur Verfügung gestellten Ehrenamtlichen- und NutzerInnenstatistik 2011-2017)
- **Bewertung der Angebotsqualität** durch NutzerInnen der einzelnen Bausteine (Methode: papiergestützte Umfrageforschung mit n=100 verteilten Fragebögen)
- **Motivationsfaktoren und subjektive Belastungsfaktoren Ehrenamtlicher**: Was motiviert, was demotiviert Ehrenamtliche? Gibt es kritische, belastende Erfahrungen in der Arbeit, die nicht hinreichend im Sinne von Supervision, Austausch bewältigt werden? Was führt zum Abbruch/Ausstieg aus der Ehrenamtlichenarbeit? (Methoden: papiergestützte Umfrageforschung mit n=100 verteilten Fragebögen sowie qualitative Leitfadenterviews mit n=8 Ehrenamtlichen aus allen Tätigkeitsfeldern)
- **Nichtintendierte Nebeneffekte** der Angebote: Welche „sozialen Lern-/Nebeneffekte“ hat die Inanspruchnahme für die Senioren – etwa in Sozialer, lebensweltlicher Hinsicht? Welche, über den engeren Netzwerkzweck hinausgehende Gruppenbildungsprozesse gab und gibt es bei der Vernetzung der unterschiedlichen Anbieter? (Methode: leitfadengestützte Expertenbefragung mit n=3 Koordinatorinnen des Seniorennetzwerkes)
- **Wahrnehmung des Seniorennetzwerkes in der Öffentlichkeit**: Wie gestaltet sich die Öffentlichkeitsarbeit bzw. Sichtbarkeit (Visibility) des Seniorennetzwerkes in der Lokalpresse und welche Rückschlüsse sind für die künftige Kommunikation der Angebote zu ziehen? (Methode: Inhaltsanalyse der Presseberichterstattung über das Seniorennetzwerk von 2016-2018)
- **Lerneffekte für das Seniorennetzwerk?** Welche neuen Perspektiven für die Stadtgesellschaft u. die Verbindung ehrenamtlicher u. professioneller Hilfen konnten – besonders im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen - gewonnen werden? (Methode: Qualitative Interviews mit Ehrenamtlichen und Koordinatorinnen)
- **Bekanntheitsgrad und Verweisungswissen über das Seniorennetzwerk bei den ambulanten Pflegediensten** (PDL) in Schwäbisch Gmünd (Wie und wo wird Koordination ehrenamtlicher und professioneller Hilfen – „Tandembetreuung“ – realisiert? Was sind günstige Rahmenbedingungen dafür? (Methode: Onlinegestützte Befragung der Pflegedienstleitungen und Pflegekräften von n=20 Pflegediensten in Schwäbisch-Gmünd bzw. im Einzugsgebiet des Seniorennetzwerkes).

## 2.2 Methodik

Das Evaluationsdesign richtet sich nach Kriterien der zeitlichen und methodischen Umsetzbarkeit innerhalb von sieben Monaten in 2018. Ziel soll es sein in diesem Zeitrahmen, eine möglichst gut empirisch abgesicherte, inhaltlich „dichte“ Beschreibung des IST-Zustandes des Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd mit Schwerpunkt auf Gelingens- und Risikofaktoren bei der geleisteten Arbeit sowie der erzielten Effekt im Hinblick auf die eingangs skizzierten Projektzielstellungen zu erstellen. Die Ergebnisse dieser Evaluation sollen zum einen Anregungen für die Weiterentwicklung von Angeboten durch das Netzwerk geben aber zum anderen auch Rückschlüsse auf Optimierungspotentiale innerhalb der bestehenden Strukturen ermöglichen. Dieser Punkt ist insbesondere vor dem Hintergrund bestehender ‚Engpässe‘ bei der Gewinnung von Ehrenamtlichen für bestimmte Angebotsformen aktuell virulent.

Aus diesen grundsätzlichen Erwägungen ergeben sich folgende Anforderungen an das Forschungsdesign:

- Mixed-Method-Design (qualitative und quantitative Datenerhebungsmethoden) unter Beachtung der Prinzipien & Standards der DGEval (2016); Querschnitterhebung unter Anbietenden und NutzerInnen der oben genannten Bausteine des Seniorennetzwerkes
- Laufzeit der Evaluation: April – Oktober 2018

Für die Umsetzung dieser Zielstellungen wurde folgender Erhebungsplan entwickelt und dank der jederzeit guten Unterstützung und Zuarbeit der Evaluation seitens der Projektverantwortlichen weitgehend wie geplant umgesetzt.

Tabelle 1: Evaluation Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd 2018 - Evaluationskonzept

Erhebungszeitraum	Erhebungsform	Stichprobenumfang	Evaluationsziel / Fragestellung
Juni 2018	Qualitative, leitfadengestützte Experteninterviews mit Ehrenamtlichen u. Projektkoordinatorinnen	N = 11	Motivationen, Belastungsfaktoren, Ausstiegsrisiken, Nebeneffekte von Angeboten usw.
Juli/August 2018	Schriftliche Befragung / Fragebogen-Vollerhebung (Paper/Pencil) der NutzerInnen von 10 Angeboten des Seniorennetzwerkes in 2018	N = 100	Nutzungshäufigkeiten; Nutzungsformen; Qualitätswahrnehmung; lebensweltliche Wirksamkeit der Angebote im Hinblick auf Projektziele
01.05. – 31.07.18	Online-Befragung der PDL u. Mitarbeitenden relevanter Pflegedienste im Stadtgebiet GD (Kurzfragebogen, Smartphone)	N = 18	Bekanntheitsgrad, Verweisungswissen und Betreuungscoordination bzgl. Angeboten des Seniorennetzwerkes
01.04. – 30.09.18	Qualitative Inhaltsanalyse der Presseberichterstattung zum Seniorennetzwerk GD im Zeitraum 07/2016-06/2018	Schwäbische Post u. Rems-Zeitung.	Öffentliche Wahrnehmung / Image des Netzwerkes, Welche Angebote werden ‚beworben‘, was bleibt medial ‚unterbelichtet‘?
März – Juni 2018	Sekundärauswertung der vorliegenden Nutzer- und Ehrenamtlichenstatistik (2011-2017)		Grundlage der Stichprobenpläne; Anbieter- und Nutzerstrukturen im Netzwerk

Die Leitfadeninterviews im Rahmen der Expertenbefragung (n=11) wurden für alle befragten Personen mit folgenden Fragen gestaltet:

#### Leitfragen der Experteninterviews

1. Wie sind Sie denn zu Ihrem Engagement im Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd gekommen?
2. Was war damals Ihre Anfangsmotivation, sich hier einzubringen?
3. Was sind heute für Sie die wichtigsten Gründe, dabeizubleiben?
4. An welchen Stellen haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, mit Ihrem Engagement aufzuhören?
5. Welche Erlebnisse und Erfahrungen sind bei diesem Engagement manchmal auch belastend und bedrückend?
6. Was muss Ihrer Meinung nach jemand mitbringen, der hier als Ehrenamtlicher im Seniorennetzwerk arbeiten möchte?
7. Was bewirkt Ihre ehrenamtliche Tätigkeit bei den älteren Menschen? Was nehmen Sie wahr als „Erfolg“?
8. Wo gibt es Zusammenarbeit oder Abstimmung Ihrer Tätigkeit mit anderen professionellen, hauptamtlichen Hilfsangeboten z.B. Pflegediensten und Angehörigen? Wie sieht das vielleicht an einem konkreten Beispiel aus?
9. Was denken Sie über die Zukunft des Seniorennetzwerkes – welche Angebote werden aus Ihrer Sicht in Zukunft mehr gefragt sein? Wohin kann und sollte es sich entwickeln?
10. Welche aktuellen Entwicklungen im Seniorennetzwerk sehen Sie allgemein eher kritisch?
11. Was könnte und sollte die Stadt Schwäbisch Gmünd noch tun/besser machen, um Ihre ehrenamtliche Arbeit zu unterstützen oder zu erleichtern?

## 3 Ergebnisse

In diesem Kapitel sollen zunächst in Aufbereitung der von der Koordinierungsstelle des Seniorennetzwerkes zur Verfügung gestellten Statistiken Aussagen über die Entwicklung von Ehrenamtlichen und NutzerInnen in der Zeit von 2011 bis 2017 getroffen werden um auf dieser Grundlage Aussagen über die Belastbarkeit der Befunde aus den 2018 **durchgeführten Befragungen von 41 Ehrenamtlichen und 64 NutzerInnen** zu ziehen. Bei der Auswertung der Umfragedaten wurde insbesondere ein Schwerpunkt auf das Nachfrageverhalten von Menschen mit ambulantem Pflegebedarf sowie die Kommunikation von Ehrenamtlichen und Pflegediensten gelegt. In einer weiteren Befragung von Pflegedienstleitungen und Pflegekräften sollte die Schnittstellenproblematik von fachpflegerischer und ehrenamtlicher Betreuung älterer Menschen näher in den Blick genommen werden. Schließlich werden die quantitativ-empirischen Befunde durch die qualitativen Inhaltsanalysen aus leitfadengestützten Experteninterviews und einer Inhaltsanalyse der Presseberichterstattung ergänzt und vertieft.

### 3.1 Entwicklung des Seniorennetzwerkes 2011-2017 (Projektstatistik)

Zur Einordnung der nachfolgenden Befunde aus der Umfrageforschung sollen zunächst Daten aus der vorliegenden, von der Projektkoordinationsstelle geführten Statistik zur Entwicklung des Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd dargestellt werden.

Die quantitative Auswertung der Ehrenamtlichen- und NutzerInnenstatistik zeigt dabei auf den ersten Blick eine Expansion der Beteiligtenzahlen wie auch der Anzahl von Angeboten. Leider liegen nicht für alle Jahre durchgängig Daten für alle Angebote vor, so dass Trendlinien mitunter unvollständig erscheinen.

Auffällig in der Entwicklung der Ehrenamtlichenbeteiligung ist, dass es nach 2015 in einigen Feldern (Seniorenbegleiter, Mittagstisch, z.T. Handwerkliche Seniorendienste) zu einem Schwund Aktiver kam, während andere (neu etablierte) Angebote wie Leihgroßeltern, Urlaub ohne Koffer und vor allem der Seniorenfahrdienst eine wachsende Zahl von Ehrenamtlichen zum Engagement bewegen.

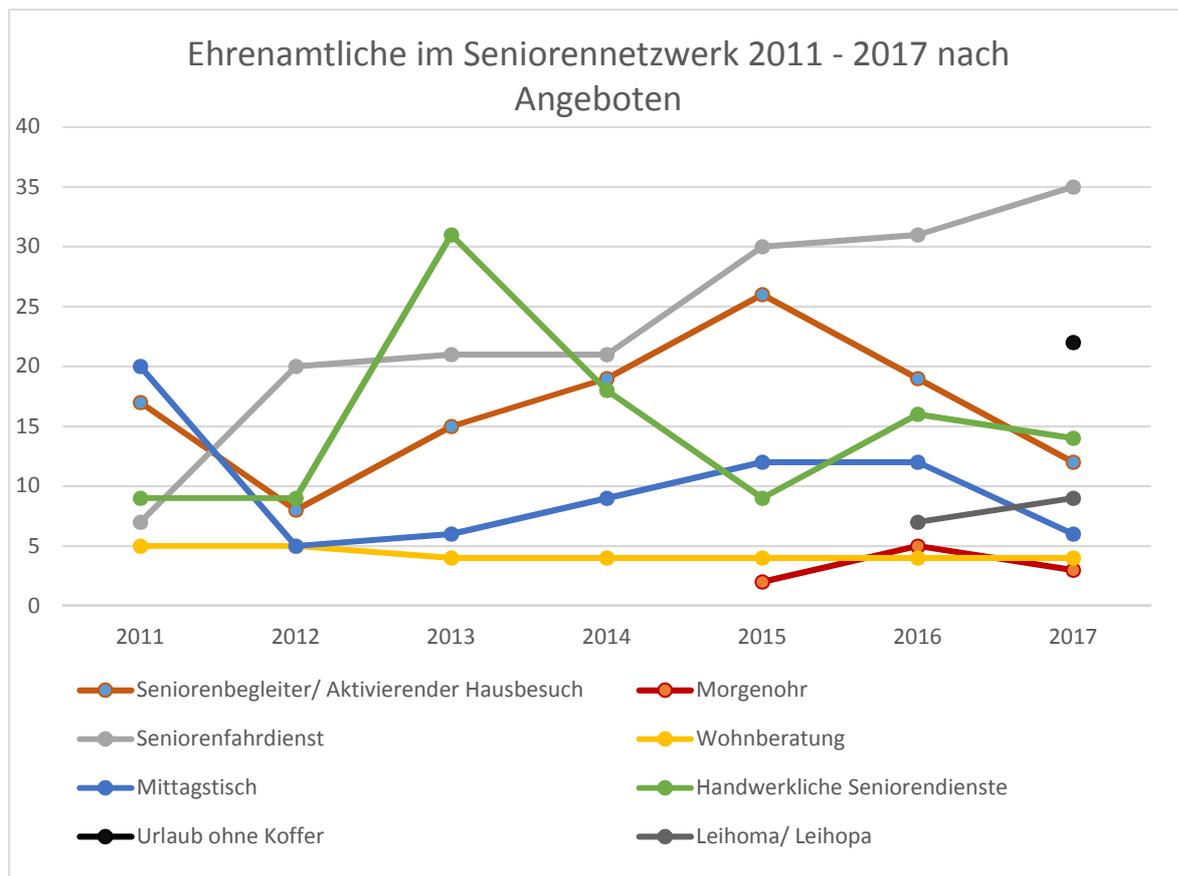


Abbildung 1: Ehrenamtliche im Seniorennetzwerk 2011-2017

Die Anzahl der Nutzungen bzw. NutzerInnen verhält sich dabei nicht immer korrespondierend zum Anstieg bzw. Rückgang der Ehrenamtlichen-Zahlen: Stärker genutzt wird seit 2015 beispielsweise der Mittagstisch, während die Nutzerzahlen des Seniorenfahrdienstes offenbar mit 230 bis 250 Nutzern über alle Jahre hinweg relativ konstant<sup>2</sup> bleiben. Der Rückgang der Nutzungen von handwerklichen Seniorendiensten (unten numerisch ausgewiesen) kann in Zusammenhang mit der rückläufigen Anzahl von Engagierten ab 2014 in diesem Bereich gesehen werden.

<sup>2</sup> Hinzuweisen ist an dieser Stelle auf einen wachsenden Trend zur Gründung lokaler Fahrgemeinschaften in den Teilorten aus dem Seniorennetzwerk heraus, deren Nutzerzahlen dann nicht mehr in dieser Statistik auftauchen. Während die Nachfrage nach Fahrdiensten in der Kernstadt (bei wachsendem Fahrermangel) ansteigt wird diese beispielsweise in den Stadtteilen Herlikofen, Bettringen und Straßdorf durch dezentrale Fahrdienste außerhalb des Seniorennetzwerkes bedient.

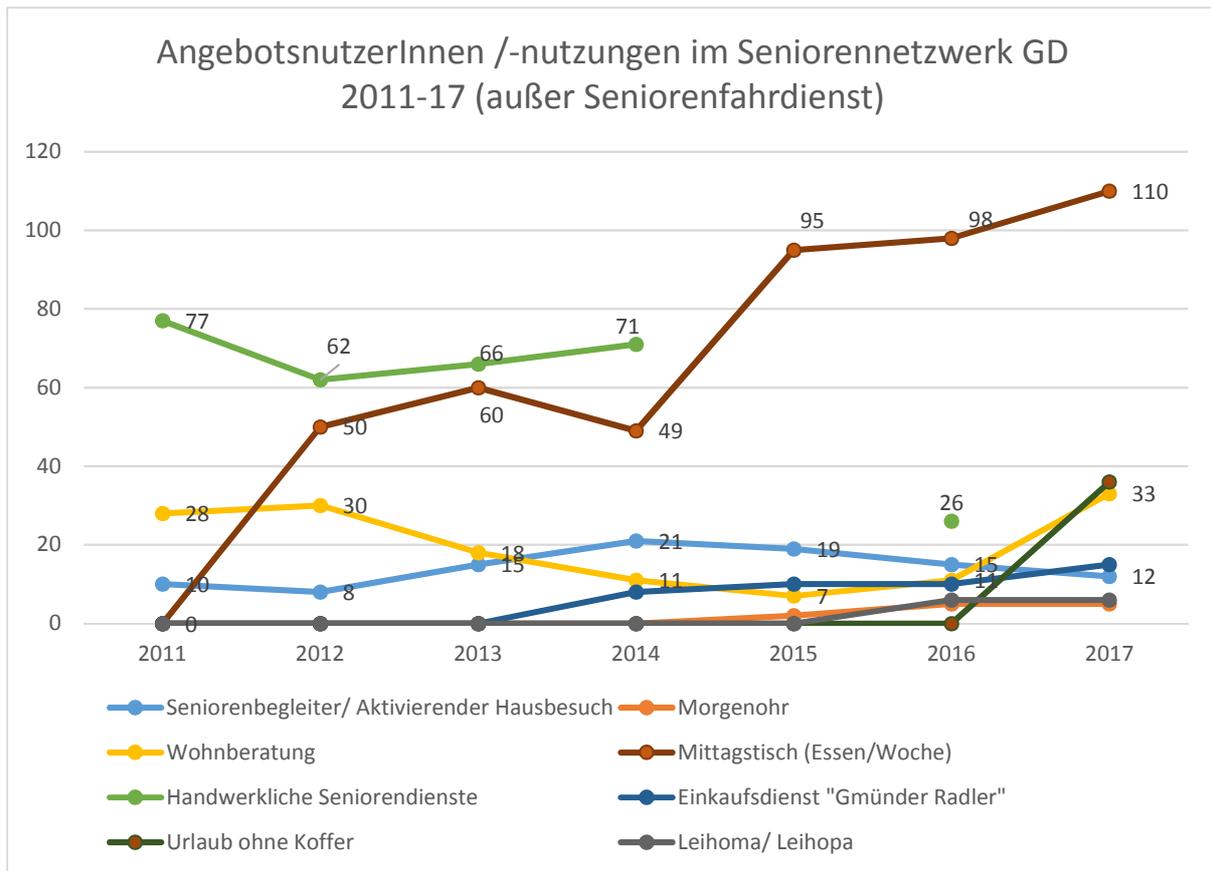


Abbildung 2: Angebotsnutzungen Seniorennetzwerk 2011-2017

Interessant für die Einschätzung subjektiver Belastungserfahrungen von Ehrenamtlichen kann das rechnerische Verhältnis von Ehrenamtlichen zu betreuten Senioren in den einzelnen Angeboten sein (Als Relation von Angebot zu Nachfrage): Hier zeigt sich eine rückläufige Entwicklung („Entlastung“) im Bereich handwerklicher Seniorendienste sowie Seniorenfahrdienste (durch mehr Ehrenamtliche) und zunehmend ungünstigere Relation im Bereich Mittagstisch<sup>3</sup> und Wohnberatung.

<sup>3</sup> Für die Mittagstisch-Angebote ist anzumerken, dass in die Darstellung die Mittelwerte der Mittagstische für sozial benachteiligte Menschen in den Stadtteiltreffs sowie in der Spitalmühle eingingen. Der bereits seit 25 Jahren bestehende Mittagstisch in der Spitalmühle hatte mit drei Ehrenamtlichen in 2017 allein einen Anteil von 58% an den insgesamt 4892 in diesem Jahre ausgegebenen Essen. In den Stadtteiltreffs verteilten sich die ausgegebenen Mahlzeiten des Mittagstisches unter ´d Leut in 2017 wie folgt: Süd = 441; Hardt = 845; Ost = 371; West = k.A.; Schätzung: ca. 400).

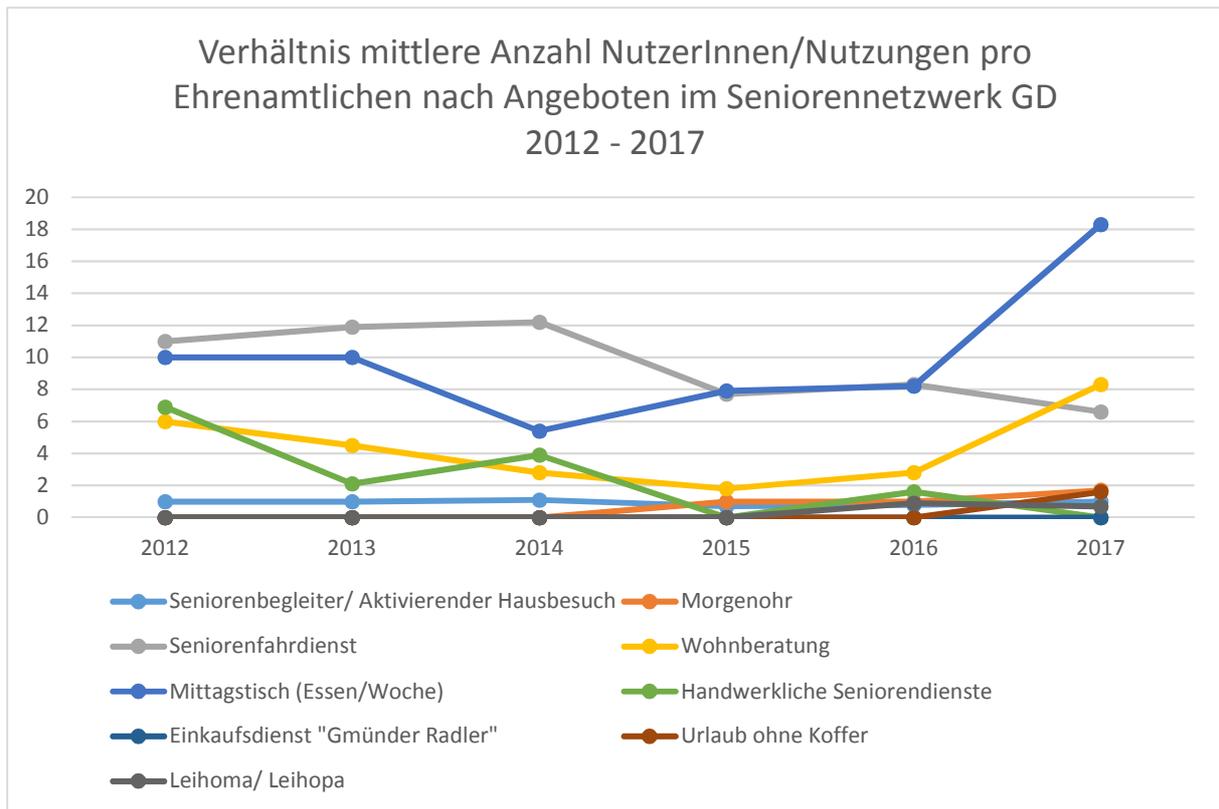


Abbildung 3: Mittlere Nutzerzahlen pro Ehrenamtlichen nach Angeboten im Seniorennetzwerk 2012-2017

Die mittleren Relationen von NutzerInnen zu Ehrenamtlichen auf Angebotsebene für 2017 lauten:

Tabelle 2: Mittlere Relation Nutzer pro Ehrenamtlicher nach Angeboten im Seniorennetzwerk

Angebot	2017
Seniorenbegleiter/ Aktivierender Hausbesuch	1
Morgenohr	1,7
Seniorenfahrdienst	6,6
Wohnberatung	8,3
Mittagstisch Spitalmühle (Essen pro Woche)	63
Mittagstisch „unter ‚d Leut‘ in den Stadtteilen (Essen/Woche)	18,3
Handwerkliche Seniorendienste	k.A.
Einkaufsdienst "Gmünder Radler"	k.A.
Urlaub ohne Koffer	1,6
Leihoma/ Leihopa	1

### 3.2 Stichprobenbeschreibung und Repräsentativität der Befragungsdaten

Nach vorliegenden Statistiken der kommunalen Koordinierungsstelle engagierten sich (Stand Ende 2017) insgesamt 107 Ehrenamtliche in 11 Bausteinen des im Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd. Die Anzahl der betreuten SeniorInnen bzw. AngebotsnutzerInnen ist wegen der verbreiteter Mehrfachinanspruchnahme sowie offenen Angeboten (Mittagstisch) letztlich nicht exakt bestimmbar. Rein summarisch wurden für 2017 insgesamt 447 Nutzungen der 11 Bausteine im Seniorennetzwerk dokumentiert, darunter 110 Nutzungen des Mittagessens.

Im Juli / August wurden jeweils 100 Fragebögen durch die hauptamtlichen Koordinatorinnen an Ehrenamtliche und NutzerInnen verteilt, in anonymisierten Umschlägen eingesammelt und im September zur Auswertung vorgelegt. Der Rücklauf umfasste 64 NutzerInnen und 41 Ehrenamtliche. Im Verhältnis zur oben erwähnten Ehrenamtlichen- und NutzerInnenstatistik des Seniorennetzwerkes entspricht dies einer Ausschöpfungsquote von ca. 14% der NutzerInnen und 38% aller Ehrenamtlichen im Seniorennetzwerk. Betrachtet man allerdings Angebote mit jeweils geringen Anzahlen von NutzerInnen wie Ehrenamtlichen, zeigen sich höhere Ausschöpfungsquoten bzw. im Sinne einer Vollerhebung auswertbare Befunde. Wie der folgenden Abbildung entnommen werden kann, ist dies beispielsweise für die Ehrenamtlichen bei den Angeboten Morgenohr und Leihoma/Leihopa der Fall.

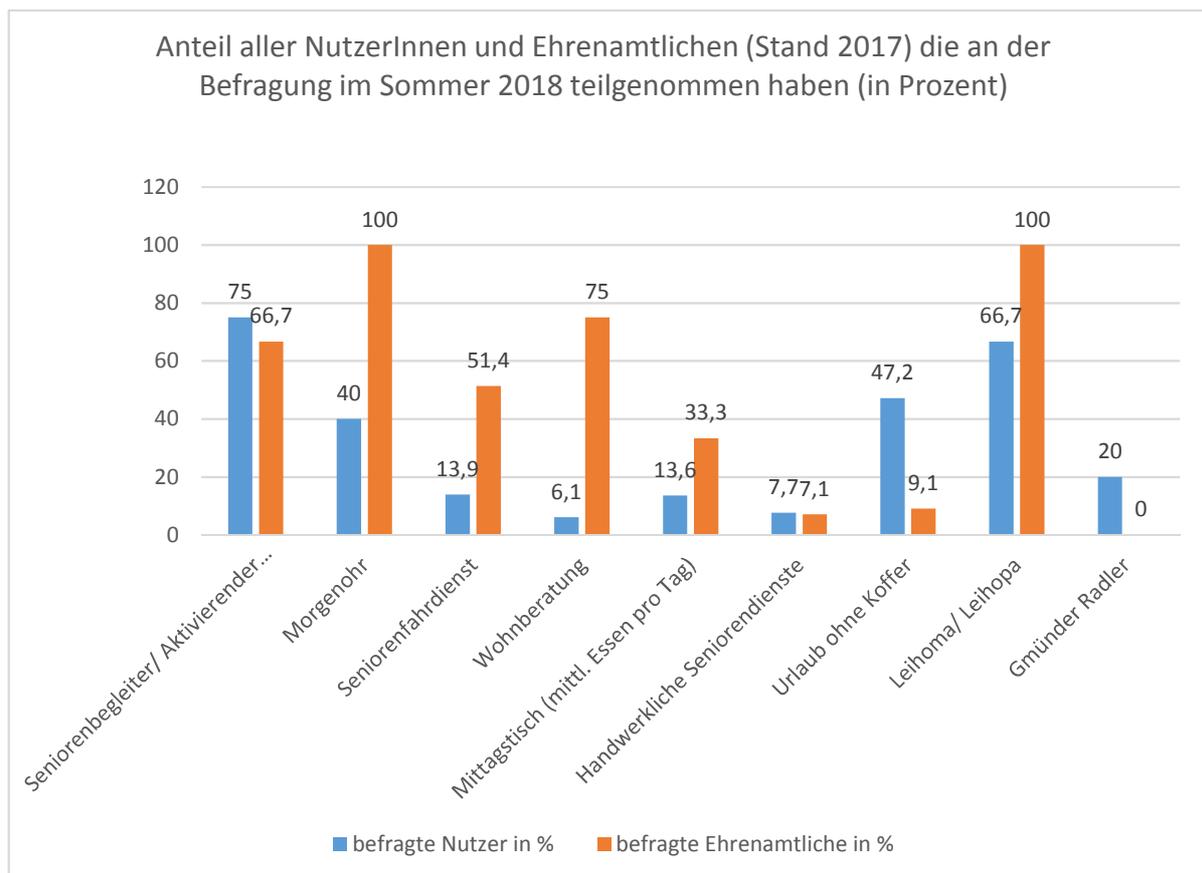


Abbildung 4: Ausschöpfungsquoten der Befragung nach Angeboten

Im Hinblick auf die Geschlechterzusammensetzung entsprechen die Teilstichproben grob den Verhältnissen aus der Jahresstatistik 2017 für das Seniorennetzwerk. So sind 86% der befragten NutzerInnen weiblich (14 % männlich) und 66% der Ehrenamtlichen weiblichen sowie 34% männlichen Geschlechts.



Abbildung 5: AngebotsnutzerInnen nach Geschlecht 2017 (Statistik)

Da für die Ehrenamtlichen keine statistischen Angaben zur Geschlechterzusammensetzung vorliegen, kann nur für die Gruppe der NutzerInnen festgestellt werden, dass männliche Nutzer im Rücklauf der Befragung um 10% überrepräsentiert sind und Frauen um den entsprechenden Betrag unterrepräsentiert wurden.

### 3.3 Ergebnisse der Ehrenamtlichenbefragung 2018

Die Gesamtstichprobe (n=41) befragter Ehrenamtlicher umfasst 27 weibliche und 14 männliche Personen im Alter zwischen 58 und 84 Jahren, wobei das mittlere Alter 70,5 Jahre beträgt. Etwa 50% der Ehrenamtlichen sind verheiratet und die weiteren 50% sind verwitwet bzw. alleinstehend. Deutlich ist – vor allem im Hinblick auf den Vergleich mit den NutzerInnen – der diesbezüglich deutlich höhere Anteil von ca. 2/3 Wohneigentum vs. 1/3 Mietwohnungsnutzung, was als Indikator für einen vergleichsweise hohen materiellen Absicherungsgrad spricht. Weiterhin verfügen 1/3 der Befragten über einen Hochschulabschluss bzw. eine Hochschulreife als höchstem Schulabschluss. Auch dieser Indikator kann – vor allem im Hinblick auf die Bildungsabschlüsse der hier befragten älteren Generationen gesehen – als Ausdruck eines überdurchschnittlichen sozialen Status (sozioökonomisches Kapital i.S. Bourdieus bzw. der Sinus-Milieus) – gelesen werden. Sehr auffällig ist zudem, dass 75% der Befragten sich neben dem Seniorennetzwerk auch noch in anderen gesellschaftlichen Bereichen ehrenamtlich engagieren. Insgesamt können die Ehrenamtlichen des Seniorennetzwerkes damit eher den besser gebildeten und materiell gut ausgestatteten bürgerlichen Schichten der Stadtgesellschaft zugeordnet werden.

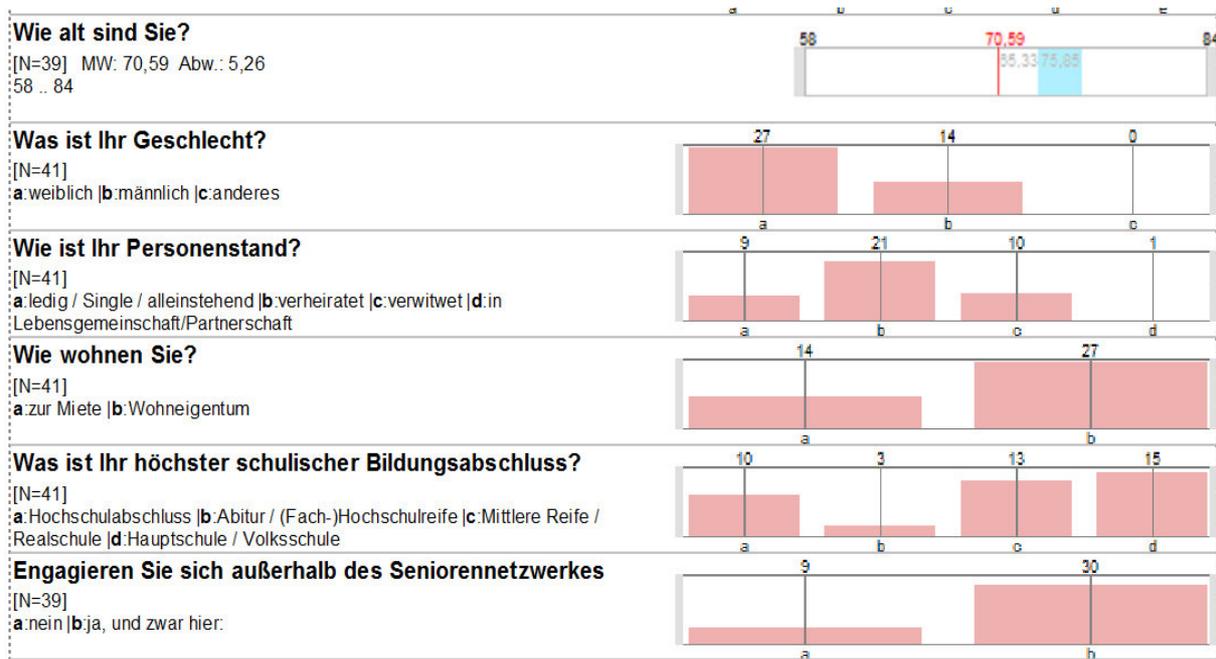


Abbildung 6: Stichprobencharakteristik Ehrenamtlichenbefragung 2018

Die Indikatoren zur Erfassung der geleisteten Ehrenamtsarbeit sind vorab vor dem Hintergrund der eingangs vorgestellten Angebotspalette einzuordnen. Während Angebote wie die Seniorenbegleitung meist eine 1:1 Betreuung bzw. geringe Betreuungszahl implizieren sind Seniorenfahrdienste und Mittagstischangebote auf höhere NutzerInnenzahlen pro Ehrenamtlicher Person ausgelegt. Im zurückliegenden Jahr gaben die Befragten an, im Mittel 18 Personen betreut zu haben, wobei die Mehrzahl der berichteten Betreuungsverhältnisse um im Bereich von 0 bis 44 Personen schwankten und der (für die Verteilungsmessung realistischere) Medianwert bei 8 NutzerInnen pro Ehrenamtlicher lag). Etwa 28% der Befragten enthalten eine Aufwandsentschädigung, 15% „teilweise“ und 58% überhaupt nicht.

Knapp ein Drittel der Befragten (12 Personen) arbeiten bereits länger als 5 Jahre im Seniorennetzwerk mit. Im Mittel gaben die Ehrenamtlichen an, jeweils etwa 18 SeniorInnen zu unterstützen Diese Relation ist – wie eingangs dargestellt – jedoch stark vom jeweiligen Bausteinangebot abhängig.

## 2) Wie lange arbeiten Sie in etwa bereits als Ehrenamtliche/r im Seniorennetzwerk mit?

seit mehr als fünf Jahren	12	(29,27%)
vier bis fünf Jahre	3	(7,32%)
drei bis vier Jahre	7	(17,07%)
zwei bis drei Jahre	6	(14,63%)
ein bis zwei Jahre	3	(7,32%)
seit 6 Monaten bis ein Jahr	5	(12,20%)
kürzer als 6 Monate	5	(12,20%)

Summe	41
ohne Antwort	0

## 3) Wie viele ältere Menschen haben Sie im zurückliegenden halben Jahr (6 Monate) im Rahmen Ihrer Tätigkeit im Seniorennetzwerk betreut?

Antworten	32
ohne Antwort	9
Minimum	0
Maximum	100
Mittelwert	18,188

Abbildung 7: Dauer und Betreuungsintensität ehrenamtlicher Arbeit im Seniorennetzwerk

Im Sinne einer Idealtypologie ist die ‚durchschnittliche‘ Ehrenamtliche im Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd um die 70 Jahre alt, verfügt über einen leicht höheren Bildungsabschluss als Mitglieder ihrer Altersgruppe, lebt häufiger im Wohneigentum und ist in etwa gleich wahrscheinlich verheiratet wie alleinstehend. Sie engagiert sich häufiger bereits länger als 5 Jahre im Netzwerk und übt daneben noch weitere ehrenamtliche Tätigkeiten aus. Im Seniorennetzwerk betreut die idealtypische Ehrenamtliche im Mittel 8 NutzerInnen unterschiedlicher Angebote. Innerhalb einer Woche wenden die Befragten im Mittel 4,77 (Median=3) Stunden für ihre Tätigkeiten im Seniorennetzwerk auf. Die allgemein entgegengebrachte Wertschätzung für ihre ehrenamtlichen Arbeiten schätzen die Befragten auf einer Notenskala von 1-5 im Mittel mit 1,9 als „gut“ ein, wobei die Einzelbewertungen zwischen 1,1 und 2,8 streuen.

Im Folgenden sollen anhand von Mittelwerten der Zustimmung zu vorgegebenen Aussagen die Auswertungen für Motivations- und Erfahrungsstrukturen im Ehrenamt vorgestellt und diskutiert werden. Im Zustimmungsbereich von 1-5 signalisieren höhere Werte jeweils stärkere Zustimmung. Die blauen Felder der Grafik zeigen den Streuungsbereich der Zustimmung um den Mittelwert herum an, bzw. wie (un-)einheitlich die Zustimmung in der Befragtengruppe jeweils verteilt ist. Deutlich werden hierbei folgende Aspekte:

- Finanzielle Aufwandsentschädigungen motivieren die Wenigsten der Befragten (was durch deren sozialen Status (mit-)erklärt werden kann).
- Eine Motivation aus religiösen Motiven ist in der Befragtengruppe sehr heterogen bzw. weit streuend zwischen eher wichtig und hoch wichtig ausgeprägt. Dies bedeutet, dass die Engagement-Struktur als weltanschaulich offen bzw. neutral wahrgenommen wird.
- Soziale und subjektiv-sinnbezogene Elemente (Kontakt zu netten Menschen, der Gesellschaft etwas zurück geben, Anerkennung erhalten, Freizeit sinnvoll gestalten usw.) dominieren klar und recht einheitlich die Motivationsstrukturen im Feld.
- Rationale Erwägungen (hoffe, später selbst von Angeboten zu profitieren mit 4,1 Zustimmung, und 90% der Befragten würden bei Bedarf ‚sicher‘ selbst in Zukunft die Angebote nutzen ) sind analog stark ausgeprägt und weisen auf die Notwendigkeit einer weiteren Verstetigung von Angeboten bzw. auf das generationenübergreifende Verständnis des Ehrenamtes hin.
- Insgesamt erleben die Befragten Ehrenamtlichen in ihrer Tätigkeit häufiger Dinge, die sie „aufbauen und zuversichtlich machen“ (Zustimmung im Mittel=3,6) als dass Sie sich mit „seelisch belastenden“ Erfahrungen auseinandersetzen müssen (Zustimmung im Mittel: 2,44).
- Obgleich durch die Tätigkeit eher selten subjektiv bedeutsame Sozialkontakte (Freundschaften) zustande kommen (Zustimmung im Mittel: 2,74) hat die Mehrzahl doch das Gefühl, sich „besser in ältere Menschen“ hineindenken zu können (Zustimmung im Mittel= 3,9). Dies kann als Hinweis auf eine Wirkung des Ehrenamt als Gelegenheit empathisch-sozialen Lernens und mithin Stärkung sozialer Kohäsion in der Stadtgesellschaft interpretiert werden.
- Ambivalent zur bewerten ist die Tendenz, dass die Mehrzahl der Befragten dazu tendiert, ihre privaten Termine bei Bedarf hinter die Belange des Ehrenamtes zurückzustellen (Solch eine altruistische Haltung ist mit einer Zustimmung von 3,4 deutlich häufiger als der Skalenmittelwert von 2,5 nahelegen würde).

- Die Motivation der Befragten kommt darin zum Ausdruck, dass immerhin 30% „noch nie“ und 64 % „sehr selten“ über eine Beendigung ihres Engagements nachgedacht haben. Lediglich eine Minorität von 6% denkt „öfter“ darüber nach. Es ist mithin von einer weitgehend stabilisierten und hoch motivierten Gruppe von Ehrenamtlichen im Seniorennetzwerk auszugehen.

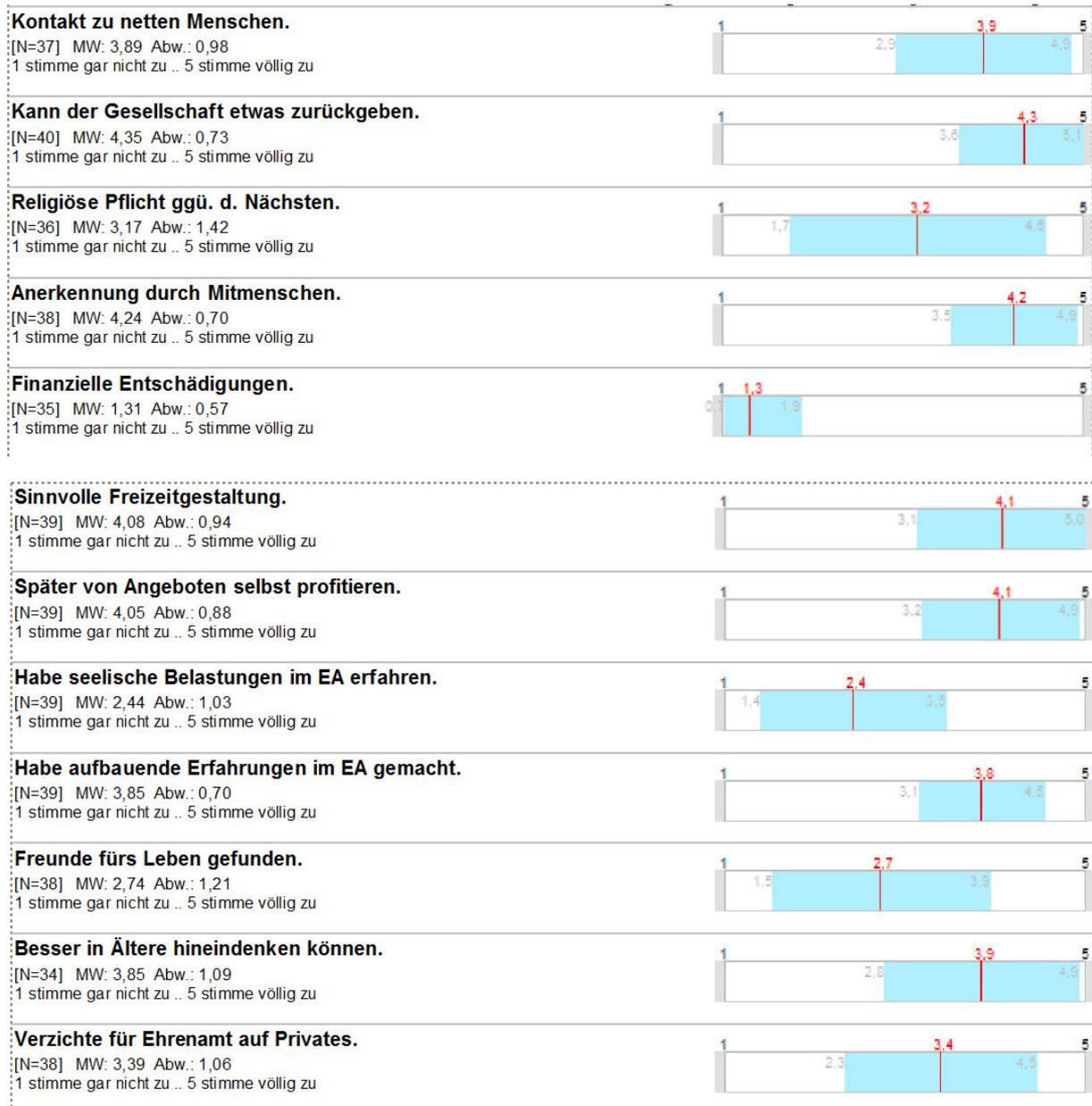


Abbildung 8: Motivationen und Erfahrungen von Ehrenamtlichen (Ehrenamtlichenbefragung 2018) Höhere Werte zeigen stärkere Bedeutung des Motivations- / Erfahrungsaspekts an.

Die Rückmeldungen der Ehrenamtlichen zur Betreuung durch die Koordinierungsstelle der Stadt Schwäbisch Gmünd sind insgesamt durchweg positiv. Die Unterstützung der ehrenamtlichen Tätigkeit wird (auf Schulnotenskala von 1-5) im Mittel mit 1,7 „benotet“ und Informations- und Weiterbildungsangebote werden mit 2,0 nur geringfügig schlechter (und heterogener, also breiter gestreut) bewertet als die allgemeine Wertschätzung der ehrenamtlichen Tätigkeiten durch die Stadt Schwäbisch Gmünd mit Note 1,9.

Im Abgleich mit der (durchweg sehr guten) Bewertung der von den Ehrenamtlichen Angeboten durch die NutzerInnen zeigt sich dennoch eine graduelle Schlechterbewertung der Ehrenamtlichenbetreuung (eher gut als sehr gut). Mit anderen Worten – falls die Nutzerbewertungen nicht durch unkontrollierte Verzerrungseffekte bei der Befragung in Richtung „sehr gut“ verfälscht wurden, so wäre die Ehrenamtlichenarbeit innerhalb des Seniorennetzwerkes der vergleichsweise eher optimierbare Aspekt. Wichtig für einen später intensiver diskutierten Aspekt ist die Auskunft von nahezu allen Befragten, dass Sie keinerlei Abstimmung zwischen ihren Besuchen/Angeboten und von den NutzerInnen in Anspruch genommenen Fachdiensten der Pflege erleben.

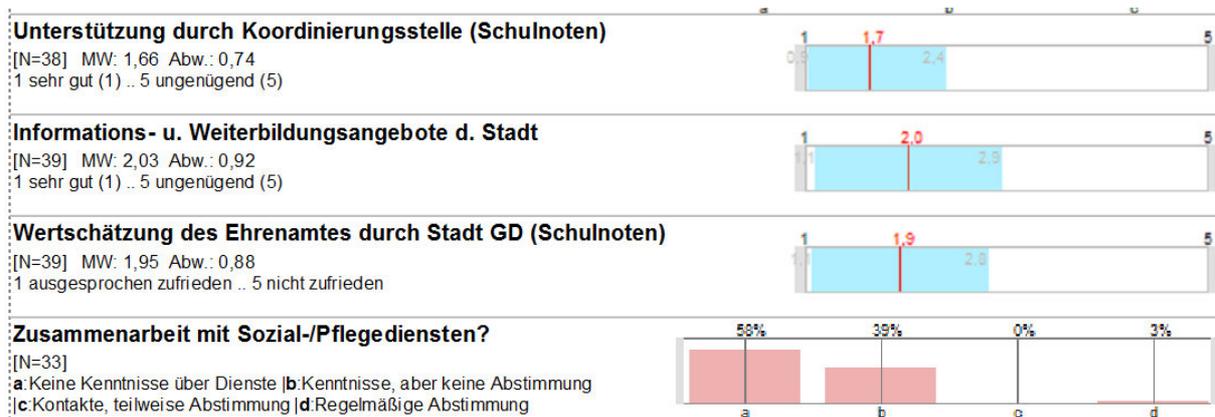


Abbildung 9: Bewertung der Betreuungs- und Anerkennungsstrategie der Stadt

An dieser Stelle seien einzelne Schwerpunktauswertungen angeführt, die zur Vertiefung der oben berichteten Zusammenhänge beitragen können. Auffällig ist, dass selbst unter den BezieherInnen von Aufwandsentschädigungen diese bei 60% überhaupt keinen Beitrag zur Motivation im Ehrenamt darstellen. Auf der anderen Seite steigt dieser Anteil bei den „teilweisen“ und NichtbezieherInnen auf über 80% an. Dies spricht für eine (wegen der geringen Fallzahl) vorsichtig zu würdigende, schwache Relevanz des Themas bei den BezieherInnen.

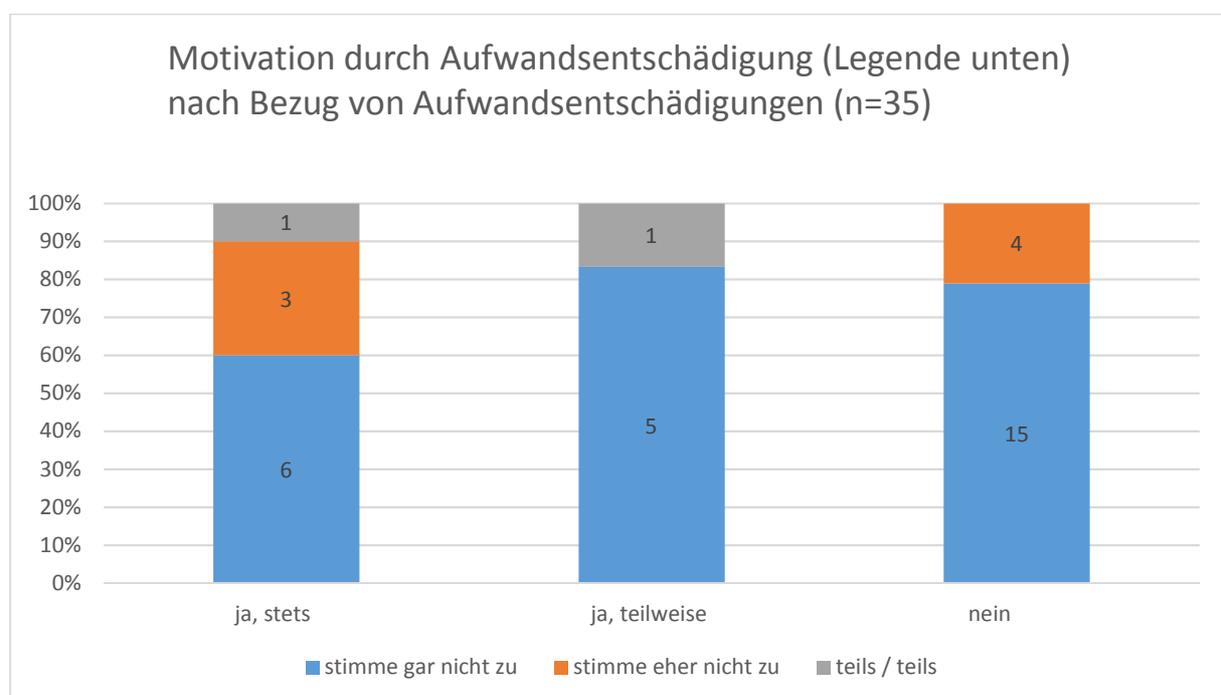


Abbildung 10: Verhältnis des Bezuges von Aufwandsentschädigungen im Ehrenamt auf die Motivation

Überraschenderweise ist die Zusammensetzung der Ehrenamtlichen nach Alter und Geschlecht recht unterschiedlich. Im Folgenden wird dieser Zusammenhang an der (etwas unüblichen) Zusammensetzung der Altersgruppen nach Geschlechtern dargestellt. Interessant ist dabei, dass das Ehrenamt von vergleichsweise höheraltrigen Männern ausgeübt wird, während der Frauenanteil in den Altersgruppen ab 73 Jahren sinkt.

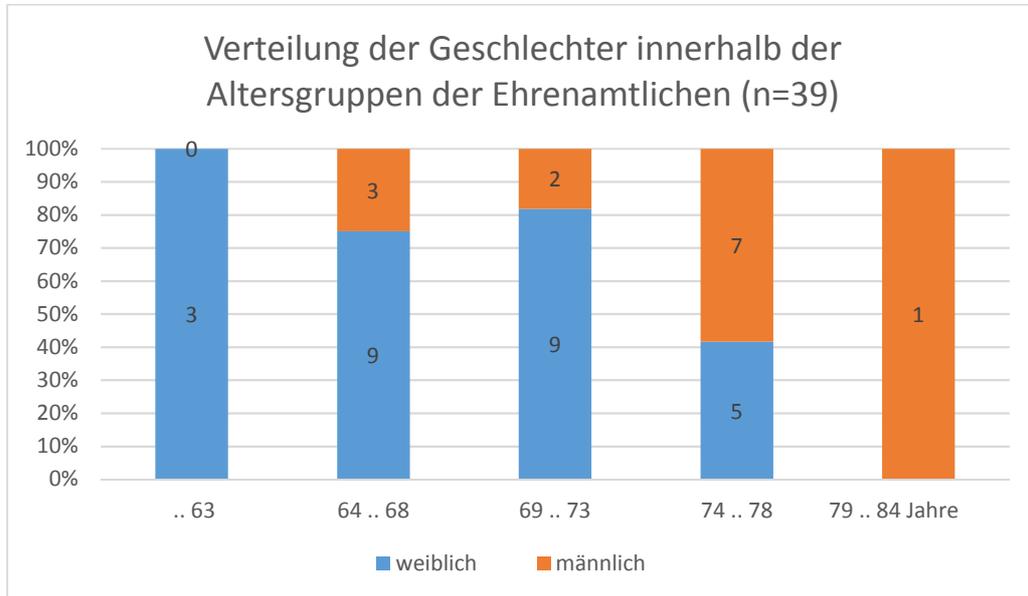


Abbildung 11: Geschlechterverteilung nach Altersgruppen der Ehrenamtlichen

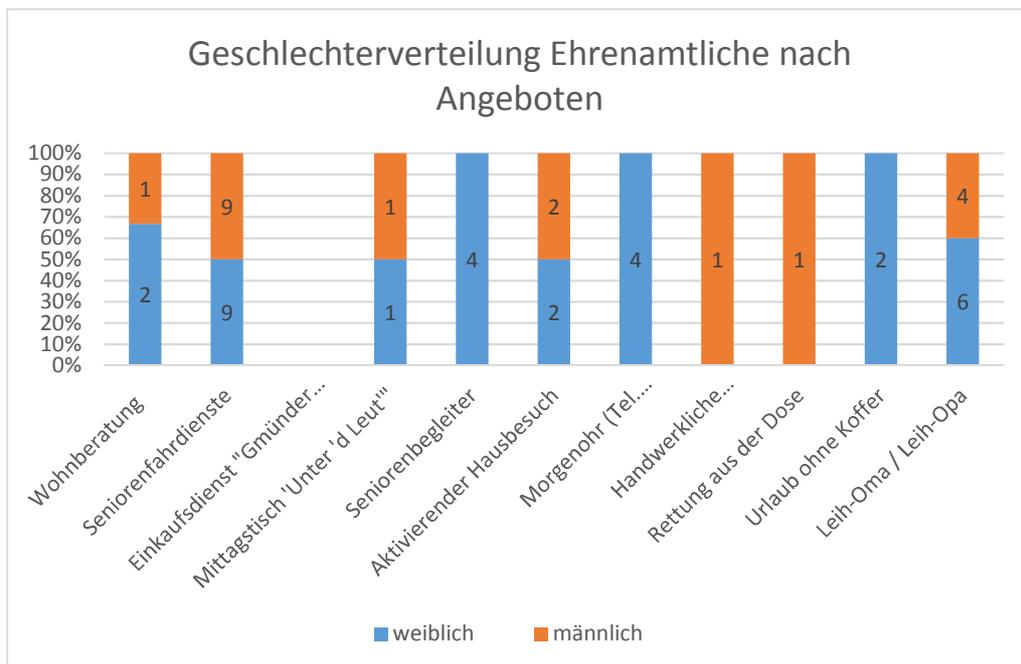


Abbildung 12: Geschlechterverteilung der Ehrenamtlichen nach Angebotsform

Interessant ist weiterhin, dass die befragten ehrenamtlichen Männer anteilig häufiger bereit sind, für ihr Ehrenamt auf private Termine zu verzichten als die Frauen. Dies kann als ein Hinweis auf eine stärkere soziale Bedeutung bzw. höhere subjektive Bewertung des Ehrenamtes für die eigene Lebensgestaltung sprechen.

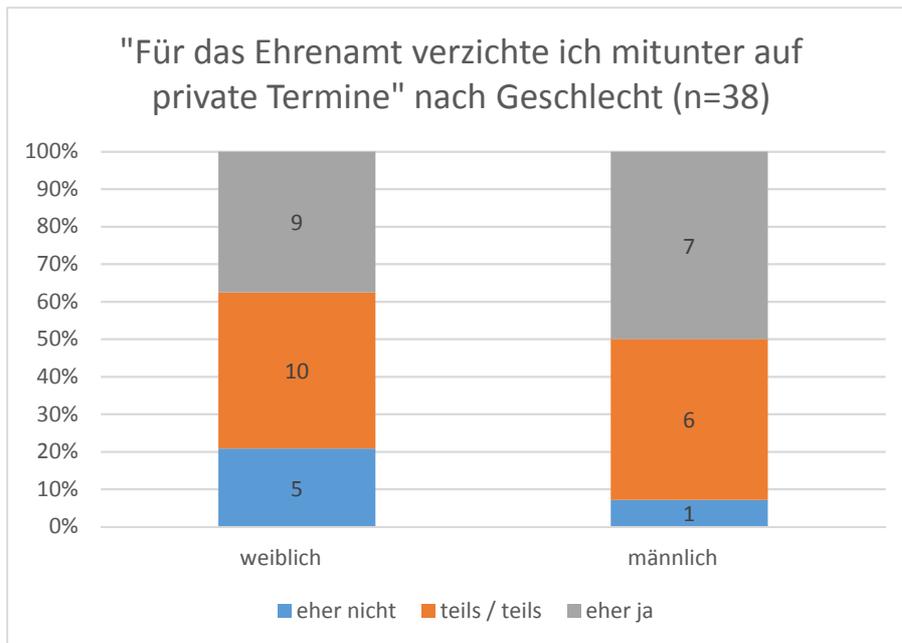


Abbildung 13: Ehrenamt und Privatleben nach Geschlecht

Die befragten Männer engagieren sich weiterhin häufiger nur im Seniorennetzwerk, während 80% der Frauen darüber hinaus noch weitere ehrenamtliche Tätigkeiten ausüben. Auch dieses Verhältnis kann u.a. mit dem etwas höheren Altersschnitt der Männer erklärt werden, wobei die Männer zu 71% weit häufiger noch verheiratet sind als die engagierten Frauen mit 41%.

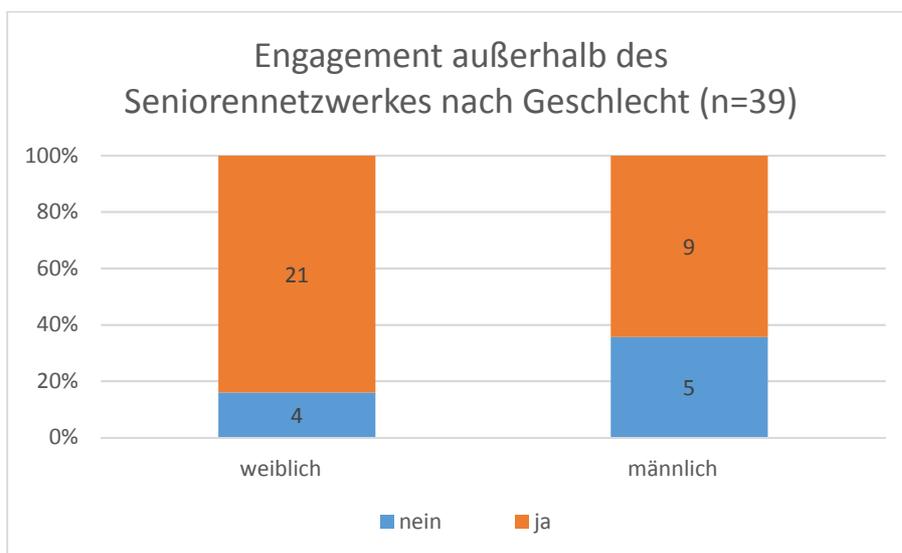


Abbildung 14: Engagement außerhalb des Seniorennetzwerkes nach Geschlecht

Von 41 Befragten Ehrenamtlichen würden 89% später selbst gern Angebote des Seniorennetzwerkes nutzen, falls der Bedarf aufkommt. Dies zeigt, dass sie selbst von den Angeboten überzeugt sind. In den Freitextantworten konnten sie ihre möglichen Nachfragen bereits darstellen, was Rückschlüsse auf künftige Entwicklungen der Bedarfssituation zulässt:

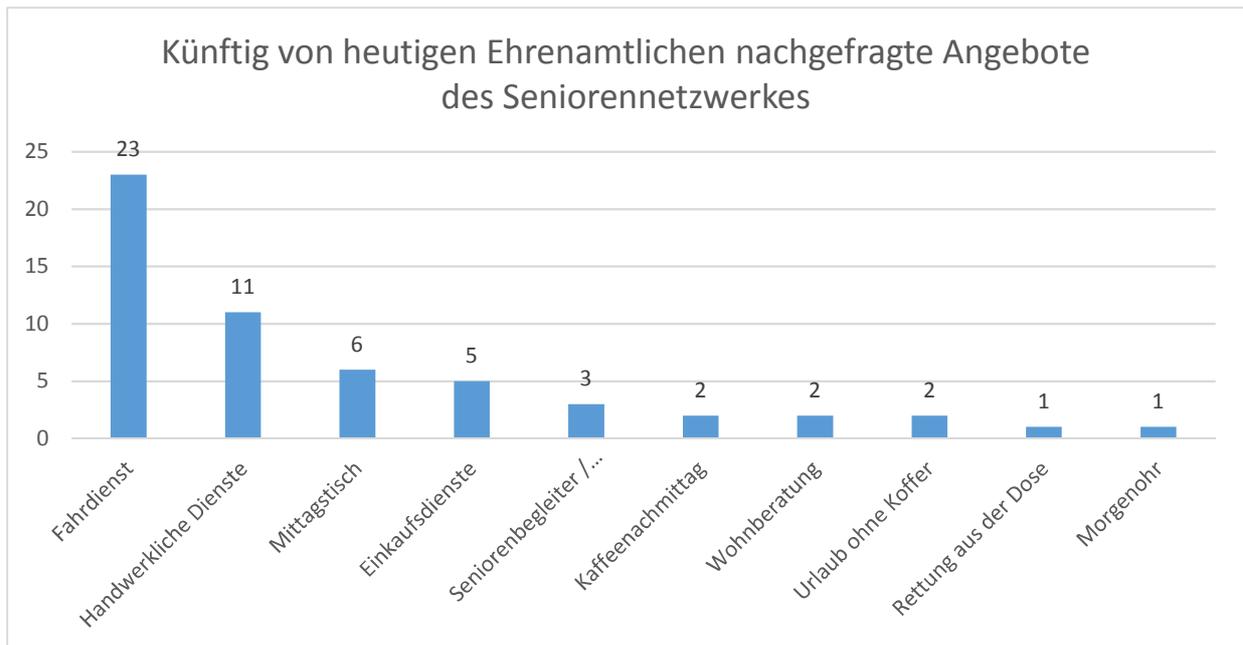


Abbildung 15: Künftig von heutigen Ehrenamtlichen nachgefragte Angebote des Seniorennetzwerkes

Weitere Freitextfragen gingen auf „Grenzbedingungen“ des ehrenamtlichen Engagements ein:

„Welche Gründe können Ihrer Meinung nach dazu führen, dass Ehrenamtliche Ihren Einsatz im Seniorennetzwerk zurückfahren oder gar beenden? (Stichworte)“

Die hier gegebenen Antworten lassen sich grob in drei Felder (von Befragten genannte Aspekte jeweils ohne Zählung in Klammern) kategorisieren:

- a) Persönliche Gründe** (Krankheit, Alter, nachlassende körperlich/geistige Fitness, Vernachlässigung der eigenen Familie, andere Prioritäten z.B. Enkel usw.),
- b) Gründe in der Beziehung zu NutzerInnen** (Unfreundlichkeit, „Zeit wird überzogen“, „Chemie stimmt nicht“, Misstrauen, Ausnutzung, „unverschämtes Verhalten von Senioren“, Unfreundlichkeit, „für selbstverständlich nehmen“ der Angebote usw.) und
- c) Strukturelle Gründe in der Organisation des Seniorennetzwerkes bzw. in der Betreuung der Ehrenamtlichen** (fehlende Wertschätzung, „soziales Gefälle“, zu wenig Anerkennung, bürokratische Hemmnisse, „zu viel Belastung“, „zu zeitaufwändig“, „zu viele Infos seitens der Offiziellen“, zu viele wie auch zu wenige Einsätze; „Überlastung – immer wieder neue Bausteine“

Insbesondere die unter c) gegebenen Antworten lassen Rückschlüsse auf z.T. vorhandene hohe subjektive Belastungen einzelner Ehrenamtlichen zu, die durch die Organisation bzw. Koordination des Netzwerkes nicht immer erkannt und aufgefangen werden. Insgesamt werden aber von ca. 75% der Befragten persönliche Gründe aus Kategorie a) benannt während Gründe der Kategorie b) und c) zusammen von weniger als 25% der Befragten angegeben wurden. Dies spricht wiederum für eine grundsätzliche Zufriedenheit mit der „Work-Life-Balance“ als Ehrenamtlicher und eine positive Unterstützung durch die Hauptamtlichen der Koordinierungsstelle der Stadt.

Die Antworten auf die konzeptuell entscheidende Frage nach Strategien für künftige Ehrenamtlichengewinnung im Netzwerk sollen an dieser Stelle weitgehend unkommentiert dargestellt werden, um den Interpretationsspielraum bewusst offen zu halten. Auffällig ist dabei die

Fokussierung auf eine intensivere Öffentlichkeits- und Pressearbeit, die aus Sicht der Ehrenamtlichen noch optimierbar wäre. Diese Einschätzung ist später ins Verhältnis zu den Ergebnissen der Presseanalyse (2015-18) im Rahmen dieser Evaluation zu setzen.

**Was könnte Ihrer Meinung nach dafür getan werden, dass sich mehr Menschen ehrenamtlich im Seniorennetzwerk Schwäbisch-Gmünd engagieren? (Stichworte)**

- präsent sein in der Stadt, z.B. Wochenmarkt-Stand, Menschen werben
- Werbung im eigenen Freundes- und Bekanntenkreis
- bessere Werbung über Briefkästen, Stadtteilzeitungen
- Zeitungswerbung
- Änderung der Gesellschaft, akzeptieren der Not anderer
- Mund-zu-Mund-Propaganda durch die Teilnehmer
- mehr Infos
- Werbung
- Immer wieder public machen.
- verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, Berichterstattung in der Zeitung
- persönliche Werbung
- mehr gemeinschaftliche Projekte wie Dorfläden, Mehrgenerationenhäuser, Einrichtungen
- Mein Eindruck ist, dass im Seniorenfahrdienst ausreichend Ehrenamtliche tätig sind. In andere Bereiche habe ich keinen Einblick.
- mehr Reklame dafür machen (Zeitungsartikel)
- mehr Werbung und Information
- persönliche Ansprache
- Mehr Veröffentlichungen über die Arbeit im Seniorennetzwerk
- In Schwäbisch Gmünd sind die Bedingungen für ehrenamtliche Tätigkeit eigentlich gut.
- noch mehr Werbung
- Mehr Infos; Hinweis auf mögliche eigene Inanspruchnahme

### 3.4 Ergebnisse der NutzerInnenbefragung

An der NutzerInnenbefragung nahmen 64 Personen teil, die nach ihren soziodemografischen Merkmalen z.T. deutliche Unterschiede zur Gruppe der Ehrenamtlichen aufweisen. Beispielsweise liegt das mittlere Alter mit 78 Jahren deutlich höher (Ehrenamtliche: 70 Jahre); weiterhin ist der Anteil weiblicher NutzerInnen von Angeboten mit 85% weit höher als der der Männer und Wohneigentum ist mit 52% seltener Vorhanden als bei den Ehrenamtlichen (66%), was als Indikator für z.T. unterschiedliche soziale Herkunftslagen beider Gruppen gedeutet werden kann. Ebenso deutlich ist die Inanspruchnahme von Leistungen des Seniorennetzwerkes durch Alleinstehende (79%), nur 7% leben im Pflegeheim.

Mithin kann die typische Nutzerin von Angeboten des Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd wie folgt beschrieben werden: Eine alleinstehende Frau im Altersbereich zwischen 68 und 88 Jahren, die etwas häufiger zur Miete als im Wohneigentum wohnt.

Im Abgleich zur Gruppe der Ehrenamtlichen zeigt sich hierbei ein Bild, das dem Konzept ehrenamtlichen Engagements entspricht, nach dem jüngere Altengenerationen für die Hochaltrige sorgen.

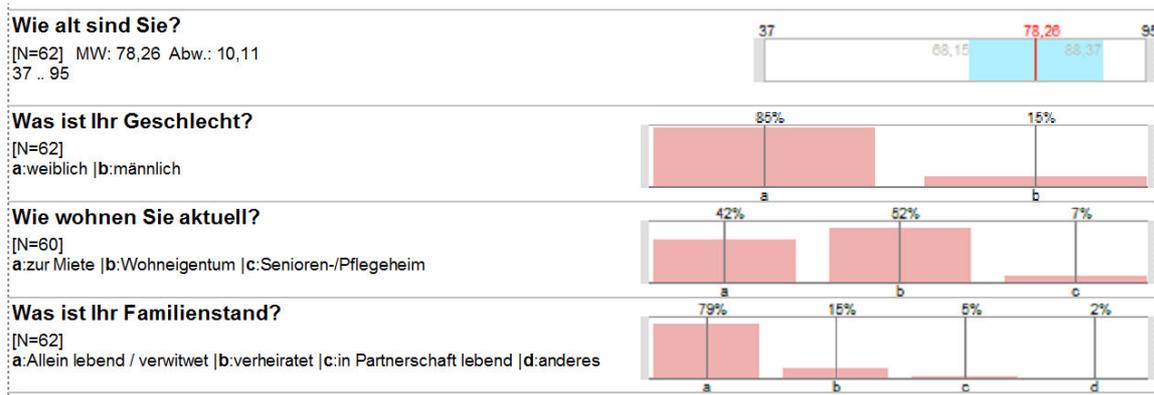


Abbildung 16: Stichprobencharakteristik NutzerInnen des Seniorennetzwerkes

Die Zusammensetzung der Befragtengruppe der NutzerInnen im Hinblick auf die Inanspruchnahme unterschiedlicher Angebote zeigt, dass viele Nutzer im statistischen Mittel mehr als ein Angebot (1,4) innerhalb eines Jahres nutzen (92 Angebotsnutzungen durch 61 Personen). Dies spricht also für ein verbreitetes Verweisungswissen innerhalb des Seniorennetzwerkes bzw. Weiterempfehlung von Angeboten.

**2) Welche der folgenden Angebote des Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd haben Sie innerhalb der letzten 12 Monate mindestens ein Mal genutzt? (Mehrfachantwort möglich)**

Wohnberatung	2	(3,28%)
Seniorenfahrdienste	32	(52,46%)
Einkaufsdienst "Gmünder Radler"	3	(4,92%)
Mittagstisch "Unter 'd Leut'"	15	(24,59%)
Seniorenbegleiter	6	(9,84%)
Aktivierender Hausbesuch	3	(4,92%)
Morgenohr (Telefonischer Anrufdienst)	2	(3,28%)
Handwerkliche Seniorendienste	2	(3,28%)
Rettung aus der Dose	6	(9,84%)
Urlaub ohne Koffer	17	(27,87%)
Leih-Oma / Leih-Opa (sich selbst zur Verfügung stellen)	4	(6,56%)
<hr/>		
Nennungen (Mehrfachwahl möglich!)	92	
geantwortet haben	61	
ohne Antwort	3	

Abbildung 17: Angebotsnutzungen im letzten Jahr

Weiterhin fällt auf, dass die Rückmeldungen von Personen stammen, die über unterschiedlich lange Zeiträume die Angebote nutzen. Allerdings verteilen sich die Nutzungsdauern recht homogen über alle Gruppen.



Abbildung 18: Nutzungsdauer von Angeboten des Seniorennetzwerkes

Die in der Bewertung der Angebote eingehenden Erfahrungen verteilen sich mithin ebenfalls recht gleichmäßig auf die kurz- mittel- und langfristigen Inanspruchnahmen durch die Befragten.

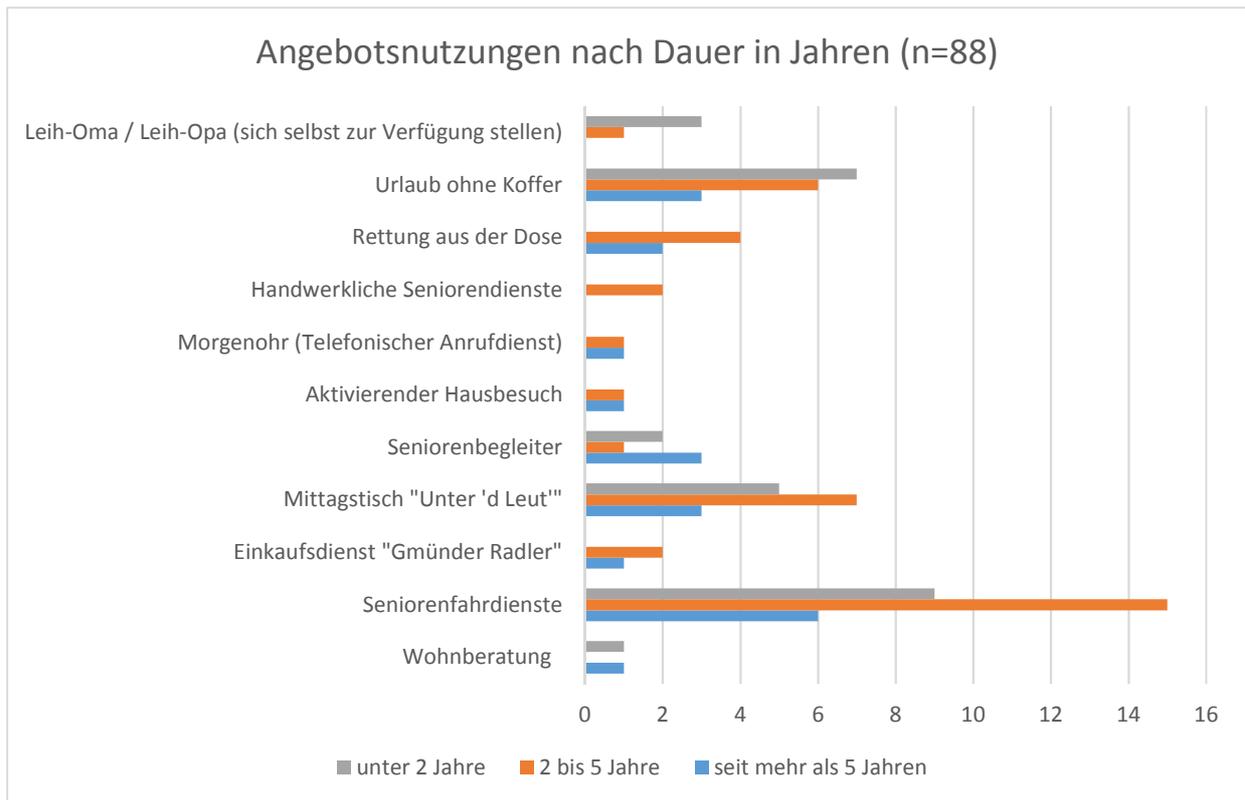


Abbildung 19: Nutzungserfahrungen in Jahren nach Angeboten im Seniorennetzwerk

Im Hinblick auf die Funktion der Angebotsnutzung sind folgende Auskünfte interessant:

- Über die Hälfte (64%) der NutzerInnen hat ein Angebot schon einmal weiterempfohlen. Die weiterempfohlenen Angebote betreffen in der überwiegenden Zahl den Seniorenfahrdienst (18x) sowie Urlaub ohne Koffer (3x) und eine Kombination aller Dienste (4x); die RETTUNG aus der Dose wurde 1x weiterempfohlen.
- Obgleich ein Notfalldienst explizit keine Aufgabe der Ehrenamtlichen darstellt, wüsste doch etwa die Hälfte aller NutzerInnen (51%), wie sie ‚ihren‘ Ehrenamtlichen notfalls telefonisch erreichen könnten (dies bezieht sich vor allem auf die personenzentrierten Begleitangebote).
- Etwa ein Drittel (32%) nehmen zusätzlich auch ambulante Pflegedienstleistungen in Anspruch; In dieser Gruppe haben immerhin 60% die Möglichkeit, im Notfall auch einen Ehrenamtlichen des Seniorennetzwerkes zu erreichen.

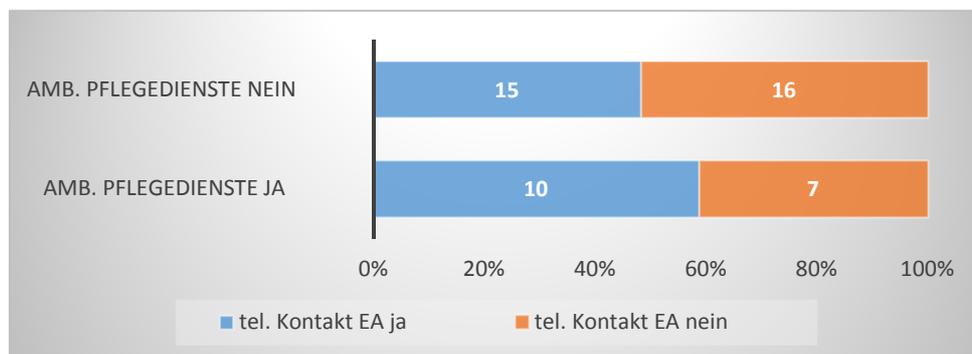


Abbildung 20: Möglichkeit, im Notfall einen Ehrenamtlichen telefonisch zu kontaktieren nach Nutzergruppen mit und ohne regelmäßiger Inanspruchnahme eines Pflegedienstes

Die Mehrzahl der Befragten ist über direkte persönliche Kommunikation (Empfehlungen) auf das Angebot aufmerksam geworden. Bereits an dritter Position rangieren „andere“ Kommunikationswege, die vor allem Info-Veranstaltungen in der Kirche (4x), im Rahmen von „Urlaub ohne Koffer“ (3x), Information durch Arzt (1x), der Rot-Kreuz-Kaffeenachmittag, das Mitteilungsblatt (2x) und Information durch Bezirksamt und Quartiersmanager (1x) umfasst. Insbesondere die Webseite des Seniorennetzwerkes hat hingegen *kaum* einen Beitrag zur Informationsverbreitung geleistet.

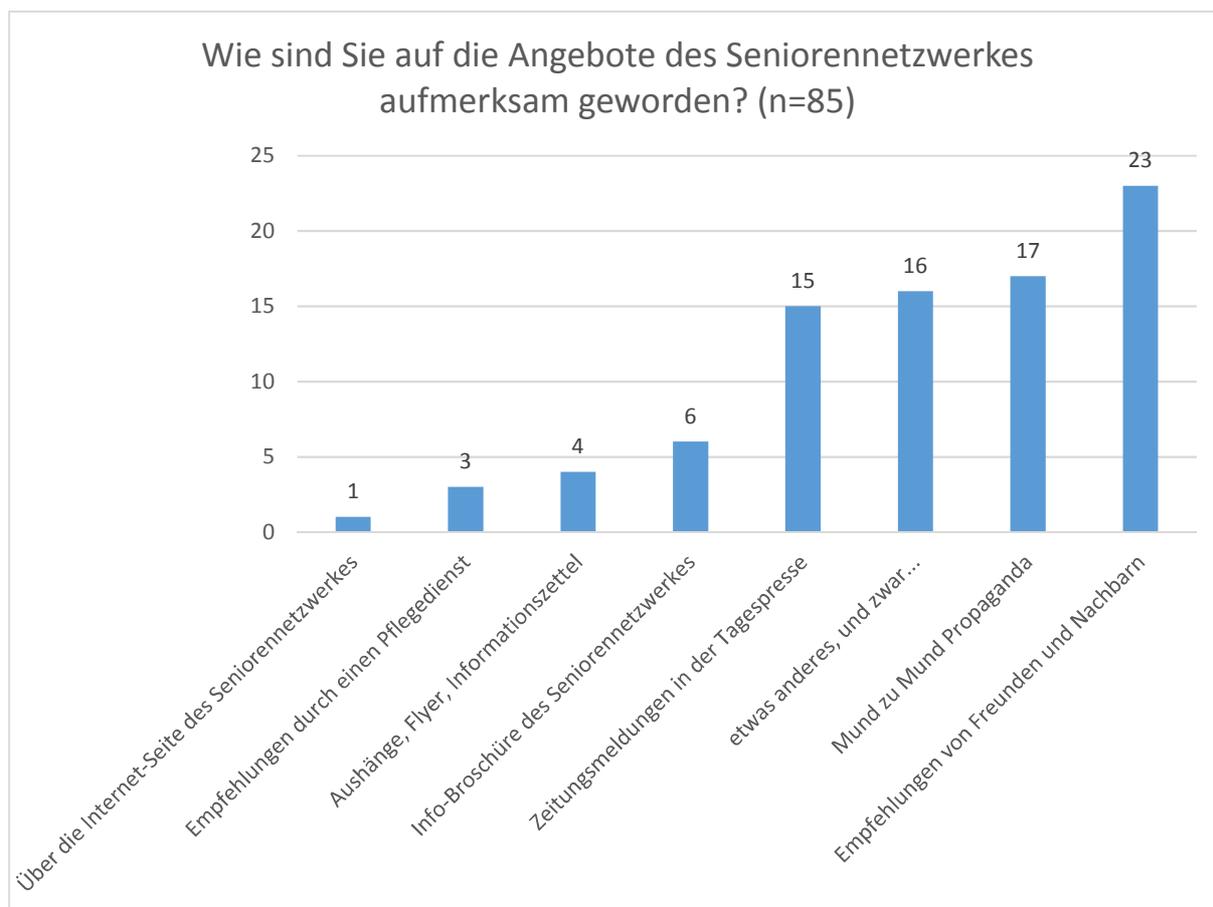


Abbildung 21: Wie sind Sie auf die Angebote des Seniorennetzwerkes aufmerksam geworden?

Wesentlich für die Bestimmung der Wirkung von Angeboten ist deren soziale Funktion für die Nutzenden. Dabei ist zwischen eher versorgend/existenzsichernden bzw. instrumentellen Funktionen (im Sinne einer Befriedigung von Grundbedürfnissen) und eher sozialen und geistig/entwicklungsbezogenen Funktionen (im Sinne einer Befriedigung von Anerkennungs- und Transzendenzbedürfnissen) zu unterscheiden. Die folgende Anordnung der genannten Funktionen nach Häufigkeit zeigt dabei ein klare Präferenz für zunächst instrumentelle Funktionen: Erst einmal überhaupt „Aus dem Haus zu kommen“ ist eine Voraussetzung für die Befriedigung zahlreicher weiterer Bedürfnisse, die (auch, aber nachrangig) den Angeboten des Seniorennetzwerkes zugeschrieben wird.

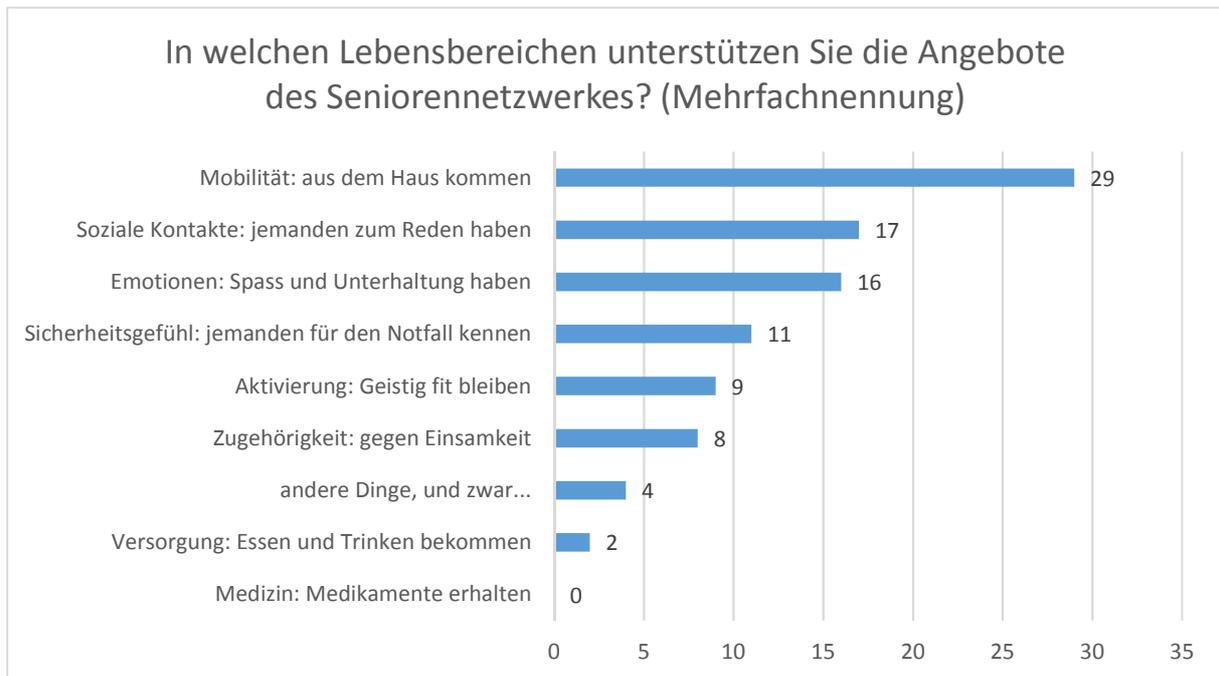


Abbildung 22: Unterstützungserfahrung durch Angebote des Seniorennetzwerkes

Interessant ist eine differenziertere Auswertung der subjektiven Funktionswahrnehmung aus Sicht der Nutzer konkreter Angebote. Hierbei können Funktionen zwischen eher „Individuell-pragmatischer Alltagsbewältigung“ (z.B. Mobilität) und „sozial-integrativer“ Schwerpunktsetzung unterschieden werden.

Dabei zeigt sich einerseits, dass die in der Struktur der Angebote begründete Logik (etwa eines Fahrdienstes) auch in deren Wahrnehmung (hier: Blautöne = Alltagsbewältigung) niederschlägt; aber andererseits werden dem Seniorenfahrdienst von fast 50% der Nutzenden ebenso wichtige soziale Funktionen (Miteinander reden-können, gegen Einsamkeit usw.) zugeschrieben. Auch insgesamt überwiegen die sozialen Funktionen mit 60-80% der Zuschreibungen in allen Angeboten. Wichtig bei der Interpretation der untenstehenden Grafik ist jedoch, dass die genannten Funktionen allgemein auf das gesamte Angebotsspektrum bezogen erfragt wurden und die Antworten mit Auskünften konkreter Angebotsnutzungen im vergangenen Jahr gekreuzt wurden.

Funktionswahrnehmung durch NutzerInnen nach Angeboten  
(Blautöne = eher individuell-grundversorgende Funktionen,  
Orange = eher sozialintegrative Funktionen)

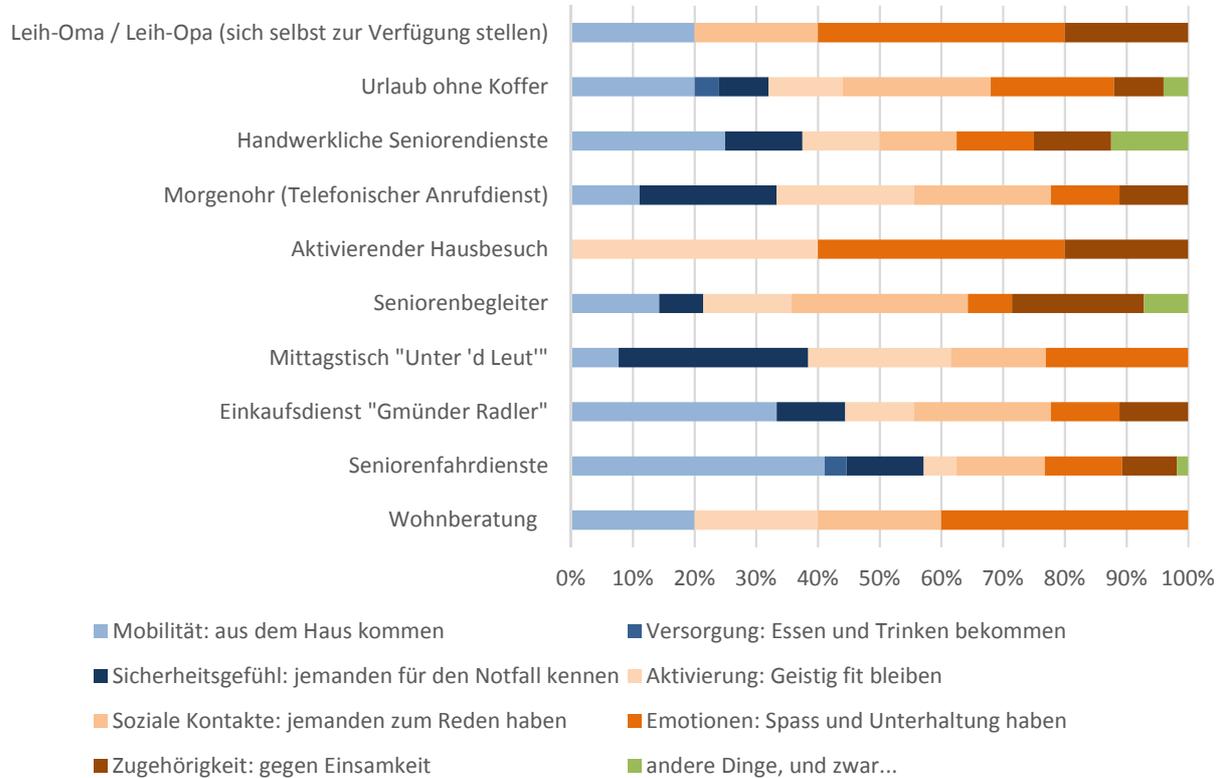


Abbildung 23: Funktionsschwerpunkte nach Angeboten im Seniorennetzwerk

Die Bedeutsamkeit unterschiedlicher Funktionen von Angeboten des Seniorennetzwerkes unterscheidet sich zwischen den Gruppen der NutzerInnen mit und ohne Pflegedienstbedarfen nur in einigen Aspekten – dann aber deutlich – voneinander. Beispielsweise treten für Pflegebedürftige eher Sicherheitsaspekte durch Kontaktmöglichkeiten zu Ehrenamtlichen für den Notfall in den Vordergrund, während die soziale Dimension (jemanden zum Reden haben) eher weniger relevant wird. Weiterhin nutzen die Pflegebedürftigen eher die mobilitätsermöglichenden Angebote. In der Gruppe der Personen ohne ambulante Pflegedienstbesuche sind die Verhältnisse umgekehrt: Sozialkommunikative Aspekte stehen hier im Vordergrund, während Sicherheit für den Notfall eher kein Thema ist, das durch die genutzten Angebote bedient wird.

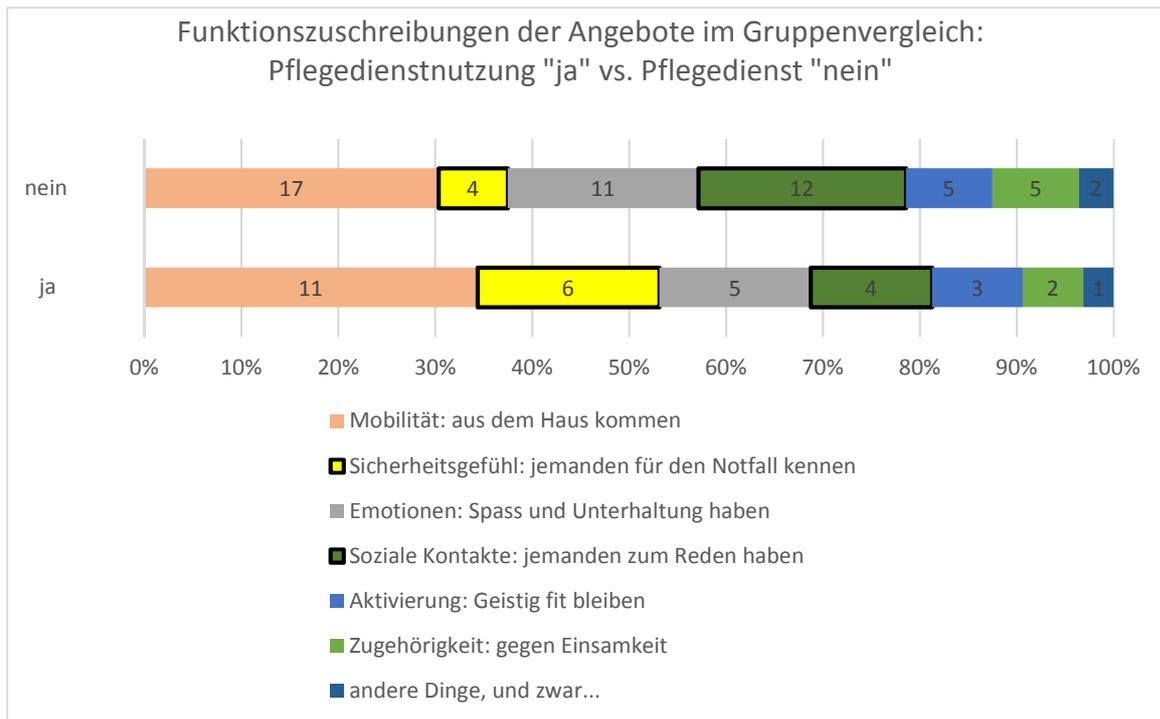


Abbildung 24: Funktionen des Seniorennetzwerkes bei NutzerInnen mit und ohne ambulantem Pflegebedarf

Innerhalb der pflegebedürftigen NutzerInnengruppe haben vier von fünf Personen die Möglichkeit, einen telefonischen Notfallkontakt zu einem Ehrenamtlichen herstellen zu können. Im Hinblick auf die „Zufriedenheit“ mit dem Angebot, das von den Befragten „aktuell am häufigsten“ genutzt wurde, kann aufgrund der z.T. geringen Fallzahlen und der nahezu ausschließlichen Bewertung aller Angebote mit „Sehr/zufrieden“ auf allen drei Qualitätsdimensionen (Zuverlässigkeit, Ehrenamtlichenkontakt, allgemeine Zufriedenheit) keine hinreichend ausdifferenzierte Einschätzung<sup>4</sup> eingeholt werden. Insgesamt vergeben die befragten NutzerInnen den Angeboten des Seniorennetzwerkes durchgängig „Bestnoten“. Die Zuverlässigkeit wird im Mittel mit Schulnote 1,3, die Kontakte zu den Ehrenamtlichen mit 1,2 und die Gesamtzufriedenheit mit 1,4 bewertet. Lediglich im Bereich der Seniorenfahrdienste finden sich überhaupt einzelne (n=3) Bewertungen, die eine „dreier“ Einschätzung teilen.

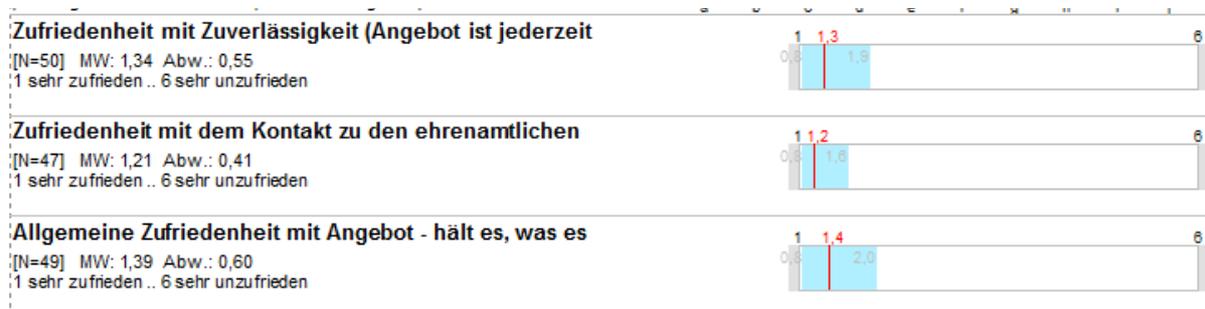


Abbildung 25: Zufriedenheit mit dem aktuell primär genutzten Angebot des Seniorennetzwerkes

<sup>4</sup> Zu vermuten sind dabei einerseits unkontrollierte, sozial erwünschte Bewertungen im Kontext des Erhebungssettings (etwa im Beisein von Ehrenamtlichen) und andererseits sicher auch reale Wertschätzung der Angebote.

Abschließend ist auf die Freitextantworten zu Vorschlägen für künftige Angebote des Seniorennetzwerkes aus NutzerInnensicht einzugehen. Dabei zeigen sich unter den 13 Antworten folgende Schwerpunkte:

- „Urlaub ohne Koffer“ sollte häufiger angeboten werden
- Fahrdienste zu abendlichen Veranstaltungen werden vermisst; weiterhin auch „Ausweitung der Fahrdienste, z.B. für Kirchenbesuche“
- Begleitungen zum Spaziergehen oder „Begleitung zu Veranstaltungen“ werden explizit nachgefragt
- Tagesfahrten und (niederschwellige, unverbindliche?) „Treffen mit Gleichgesinnten“ werden gesucht
- Treffpunkte zum Reden und Karten spielen fehlen
- Die Anmeldezeiten für die Fahrdienstangebote sollten verkürzt werden
- Ein „Kummerkasten allgemein“ wird gewünscht

Einerseits spricht dieses Bild für die mögliche Ausweitung des Angebotes der Seniorenbegleitung im weitesten Sinne (d.h. evtl. auch mehrere Formen von Begleitung für ein und dieselbe Person) sowie für die Ausweitung von Fahrdiensten, wobei hier ggf. auch Netzwerke der Kirchgemeinden zu adressieren wären.

### 3.5 Onlinebefragung der ambulanten Sozialdienste

Wie bereits dargestellt, nehmen etwa ein Drittel der NutzerInnen von Angeboten gleichzeitig auch ambulante Pflegedienste in Anspruch. Dies trifft auf 35% der weiblichen und 22% der männlichen Nutzer im Seniorennetzwerk zu. Die Zielgruppe der Pflegedienstnutzenden Personen nutzt im Seniorennetzwerk häufiger die Fahrdienste, die aktivierenden Hausbesuche und die Wohnberatung als Personen ohne ambulanten Pflegebedarf. Interessanterweise ist der Anteil der Angebote „Morgenohr“ und „Seniorenbegleiter“ unter den Nicht-Pflegebedürftigen leicht höher.

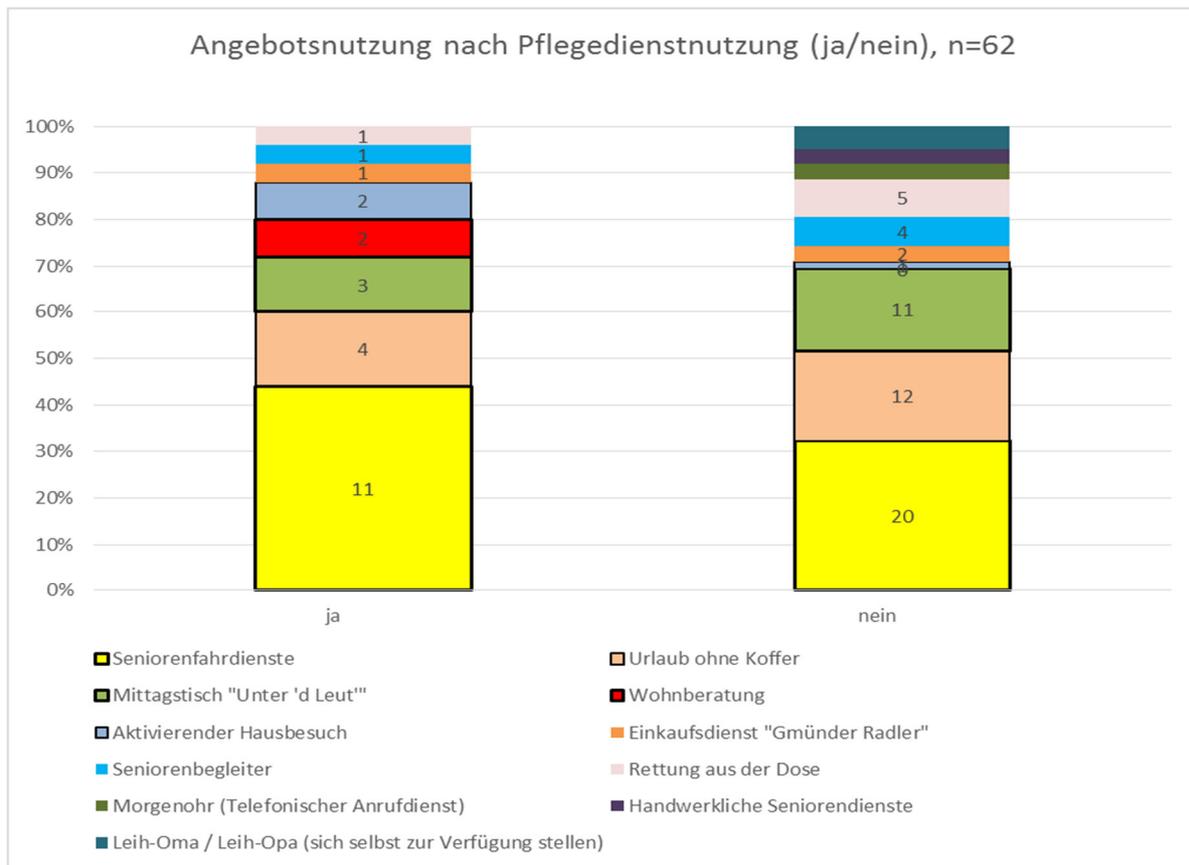


Abbildung 26: Angebotsnutzung von NutzerInnen mit und ohne ambulantem Pflegebedarf

Auf Seiten der Ehrenamtlichen ist das Wissen über die Nutzung von Pflegediensten bei etwa einem Drittel der Befragten vorhanden, ohne dass dies aber einen Einfluss auf die Gestaltung bzw. Abstimmung von Angeboten ausübt. Lediglich in einem Fall wird von regelmäßiger Abstimmung der ehrenamtlichen Termine mit den Pflegediensten berichtet.

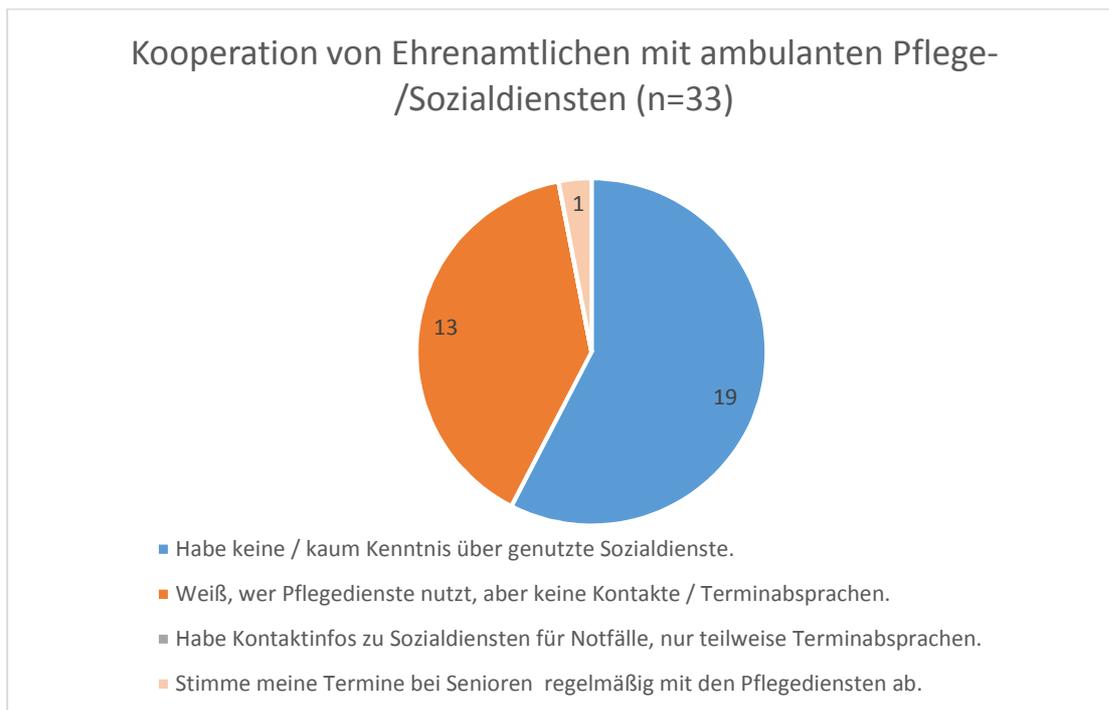


Abbildung 27: Kooperation von Ehrenamtlichen mit ambulanten Pflegediensten

Aus Perspektive der Pflegedienste konnten im Projekt nur wenig aussagekräftige Daten gewonnen werden, da von den insgesamt 18 angefragten ambulanten Pflegediensten aus dem Umkreis von Schwäbisch Gmünd nur 5 Pflegedienstleitungen und 4 Pflegekräfte an der Onlinebefragung zur Einschätzung der Zusammenarbeit mit dem Seniorennetzwerk teilnahmen. Auch wenn die vorliegenden Daten keinerlei statistische Repräsentativität für die Perspektive der Pflegedienste für sich in Anspruch nehmen können, sollen hier dennoch einige Hinweise auf Fallebene gegeben werden.

Von den fünf befragten Pflegediensten werden im Mittel 105 Pflegebedürftige ambulant versorgt. Dabei ist den Pflegedienstleitungen bei 23 (Mittelwert) bzw. 12 (Median) von 100 Fällen bekannt, dass hier auch Betreuungsleistungen durch das Seniorennetzwerk erbracht werden. Die Pflegedienstleitungen schätzen „ehrenamtliche nachbarschaftliche Hilfen“ überwiegend als „wertvolle Ergänzung“ (3 v. 5) bzw. als „im Hinblick auf Pflege neutral“ (2 v. 5) ein. Einschätzungen von Nachbarschaftshilfen als „Erschwernis“ oder „heimliche Konkurrenz zur Pflege“ wurden nicht geteilt. Die Angebotsbroschüre des Seniorennetzwerkes wurde von allen Befragten bereits zur Kenntnis genommen (etwa die Hälfte haben sie auch „gründlich gelesen“. Dem entspricht auch, dass die Befragten die Informationspolitik des Seniorennetzwerkes über dessen Angebote durchweg sehr gut oder gut bewerten. Damit ist zugleich ein wesentlicher Hinweis auf die Selbstselektion bzw. Verzerrung der Teilnehmerschaft gegeben: Die fünf teilnehmenden Pflegedienste zählen genau zu jenen, die bereits eine enge Kooperation mit dem Netzwerk unterhalten (4 von 5) oder anstreben (1 von 5).

Im Hinblick auf ihre MitarbeiterInnen gehen die Pflegedienstleitungen (PDL) von einem relativ hohen Wissensstand bezüglich der Angebote des Seniorennetzwerkes aus. Drei von fünf Pflegedienstleitungen meinen, dass 75-100 Prozent ihrer Mitarbeitenden über Kenntnisse zu den Angeboten des Seniorennetzwerkes verfügen.

**7) Welcher Anteil Ihrer Mitarbeiter/innen kennt Ihrer Schätzung nach die Angebote des Seniorennetzwerkes Schwäbisch Gmünd?**

weniger als 10%	0	(0,00%)
11 bis 25 % (etwa ein Viertel und weniger)	1	(20,00%)
25 bis 50% (etwa die Hälfte und weniger)	1	(20,00%)
50 bis 75 % (etwa Drei Viertel und weniger)	0	(0,00%)
75% bis 100% (fast alle)	3	(60,00%)
Summe	5	
ohne Antwort	0	

Abbildung 28: Kenntnisse des Seniorennetzwerkes bei Mitarbeitern der Pflegedienste

Interessant ist die Verteilung der Angebote des Seniorennetzwerkes, die bereits durch die PDL an Ihrer Klientel weiterempfohlen wurden. Hier zeigt sich, dass prinzipiell alle Angebote potentiell durch die Pflegedienste empfohlen wurden, wobei die Seniorenfahrtdienste sogar von allen Befragten (n=5) mindestens einmal weiterempfohlen wurden und versorgungszentrierte Angebote wie der Einkaufsdienst, die Rettung aus der Dose und der Mittagstisch ebenfalls hohe Weiterempfehlungswahrscheinlichkeiten aufweisen. Hieraus könnten Rückschlüsse auf künftige Informationsschwerpunkte des Seniorennetzwerkes gegenüber den Pflegediensten gezogen werden.

**8) Welche der folgenden Angebote des Seniorennetzwerkes Gmünd wurde durch Ihren Pflegedienst im vergangenen Jahr mindestens ein Mal an von Ihnen betreute Personen weiterempfohlen? (Mehrfachauswahl möglich)**

Wohnberatung	1 (20,00%)
Seniorenfahrdienste	5 (100,00%)
Einkaufsdienst "Gmünder Radler"	3 (60,00%)
Mittagstisch "Unter 'd Leut'"	3 (60,00%)
Seniorenbegleiter	1 (20,00%)
Aktivierender Hausbesuch	2 (40,00%)
Morgenohr (Tel. Anrufdienst)	1 (20,00%)
Handwerkliche Seniorendienste	1 (20,00%)
Rettung aus der Dose	3 (60,00%)
Urlaub ohne Koffer	1 (20,00%)
<b>Nennungen (Mehrfachwahl möglich!)</b>	<b>21</b>
geantwortet haben	5
ohne Antwort	0

Abbildung 29: Weiterempfehlung von Angeboten des Seniorennetzwerkes an PatientInnen durch Pflegedienstleitungen

Überaus interessant sind auch die Einschätzungen der PDL zur Rolle von ehrenamtlichen Angeboten im Hinblick auf einen „hinauszögernde“ Einfluss auf den Übergang ambulant gepflegter SeniorInnen in die stationäre Pflege. Hierbei wurde einhellig (n=5) von allen Befragten der Aussage zugestimmt, dass dieser Einfluss „nur gering“ sei. Dabei wurden die alternativen Vorgaben (hat gar keinen Einfluss bis: hat einen sichtbaren / wesentlichen Einfluss) nicht ausgewählt. Die (etwa im „Caring Community-Ansatz“) verbreitete Hoffnung, durch eine ehrenamtliche „Mitbetreuung“ möglicherweise unangebrachte und vorzeitige Übergänge in stationäre Pflege zu verhindern oder hinauszuschieben wird also von den ambulanten Pflegediensten eher vorsichtig kritisch beurteilt. Die wesentlich wirksamen Schwerpunkte der pflegeergänzenden Betreuung durch Ehrenamtliche werden in der Prävention von Vereinsamung und sozialer Verwahrlosung sowie in der geistigen Aktivierung gesehen.

Eine wichtige, mit einem Item der Ehrenamtlichenbefragung korrespondierende Frage zur Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen durch die PDL wurde tendenziell negativ beschieden: Wenn überhaupt finden Absprachen hier nur zufällig statt.

**11) Wie regelmäßig treffen Ihre Pflegekräfte Absprachen mit Ehrenamtlichen des Seniorennetzwerkes im Hinblick auf eine Koordination von Terminen und Einsätzen bei einer gemeinsam betreuten Person?**

Nie, solche Absprachen sind für uns nicht möglich	2 (40,00%)
Selten bis zufällig im Einzelfall, wie es sich ergibt	3 (60,00%)
Gelegentlich bis häufig, aber ungeplant	0 (0,00%)
In Fällen, wo Ehrenamtliche bekannt sind, erfolgen regel	0 (0,00%)
Ehrenamtliche Betreuung wird von uns regelmäßig erfragt,	0 (0,00%)
<b>Summe</b>	<b>5</b>
ohne Antwort	0

Abbildung 30: Koordination der Pflegekräfte mit Ehrenamtlichen aus Sicht der PDL

Die Pflegedienstleitungen wurden weiterhin nach Vorschlägen an das Seniorennetzwerk für eine bessere Koordination ehrenamtlicher und ambulant-pflegerischer Versorgungsleistungen für Seniorinnen gebeten. Die Freitextantworten lauteten wie folgt:

- Regelmäßige Treffen
- Meldung der Ehrenamtlichen beim Pflegedienst oder Weitergabe der Betreuungsinfos über die Angehörigen

- Bereitstellung („Auflistung der ehrenamtlichen Anbieter“) von Informationen über konkret kontaktierbare Ehrenamtliche an die Pflegedienste, wobei angemerkt wird: „Leider haben viele dieser Anbieter keine Kapazitäten frei.“
- „Pflegerische Leistungen finden vermehrt morgens und abends statt. Termine morgens um 8 Uhr sind ungünstig. Meist werden die Termine aber von den Senioren so gewünscht, nicht von den Ehrenamtlichen. Vielleicht könnten Ehrenamtliche diplomatisch die Termine vormittags und nachmittags mit den Menschen vereinbaren. Es ist für uns eine große Herausforderung um die Termine unserer Senioren herum zu planen.“
- „Flyer großflächig verteilen um noch mehr auf die Angebote aufmerksam zu machen“

Ergänzend zur Befragung der Pflegedienstleitungen wurden auch fünf Pflegefachkräfte direkt online befragt. An dieser Befragung nahmen nur vier Personen mit 5-10 jähriger (n=2) bzw. über zehnjähriger Berufserfahrung (n=2) teil. Abweichungen in der Einschätzung der PDL ergeben sich vor allem in den Punkten der Weiterempfehlung einzelner Angebote: Hier werden eher die Seniorenbegleiter (3x) vor den Seniorenfahrdiensten (1) und dem Einkaufsdienst weiterempfohlen. Im Hinblick auf die Wirkung ehrenamtlicher Angebote konzentrieren sich die Einschätzungen der Pflegekräfte auf „geistige Aktivierung“ (n=5). Anders als die PDL gab immerhin eine Pflegekraft an, regelmäßig auch nach ehrenamtlicher Betreuung ihrer Patientinnen zu fragen.

Insgesamt betrachtet bleibt somit die funktionale Gestaltung der Schnittstelle zwischen ambulanter Pflege und ehrenamtlichen Begleitangeboten des Seniorennetzwerkes eine Herausforderung für die Zukunft. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der Tatsache, dass die Beteiligung an einer vergleichsweise thematisch relevanten und niederschwellig organisierten Onlinebefragung nur durch 5 von 18 Pflegediensten überhaupt zustande kam, was wiederum Rückschlüsse auf die möglicherweise geringe Sensibilität für das Thema „Welfare-/Car-Mix“ bei der Mehrzahl der PDL in Schwäbisch Gmünd zulässt. Synergieeffekte werden bei den Pflegedienstleitungen nicht gesehen, eine weitergehende Sensibilisierung der Pflegedienste ist anzustreben.

### 3.6 Experten-Interviews

Das durch die Koordinierungsstelle des Seniorennetzwerkes nach Vorschlag des Evaluators zusammengestellte Sample bestand aus 12 Personen, von denen drei als hauptamtliche Koordinatorinnen und neun als ehrenamtlich Mitarbeitende in den unterschiedlichen Bausteinen des Seniorennetzwerkes tätig sind. Dabei wurde auf die Einbeziehung sowohl langjährig erfahrener Personen wie auch unlängst zum Seniorennetzwerk hinzugekommener Ehrenamtlicher geachtet. Auffällig ist – wie bereits aus den quantitativen Analysen ersichtlich – dass überwiegend Frauen sowohl im Haupt- wie im Ehrenamt Verantwortung im Seniorennetzwerk übernehmen. Lediglich zwei männliche Personen – Herr B. und Herr C. – wurden als „Leih-Opa“ bzw. als „Aktivierender Hausbesuch“ befragt.

Die Übersicht stellt das Sample dar.

Tabelle 3: Übersicht Experteninterviews 2018

Int. Nr.	Name (anonym)	Funktion	Geschlecht (Altersgruppe)	Im SN seit...
1	Frau A.	Hauptamtliche Koordinatorin	W.; (45-50)	2012
2	Frau B. / Herr B.	Ehrenamtliche „Leih-Oma/Leih-Opa“	W. / M.; (70-75)	2017
3	Herr C.	Ehrenamtlicher „Aktivierender Hausbesuch“	M.; (75-80)	2015
4	Frau D.	Hauptamtliche Koordinatorin	W.; (50-55)	2011
5	Frau E.	Ehrenamtliche „Morgenohr“	W.; (65-70)	2017
6	Frau F.	Ehrenamtliche „Wohnberatung“	W.; (75-80)	2002
7	Frau G.	Hauptamtliche Koordinatorin	W.;	2011
8	Frau H.	Ehrenamtliche „Seniorenbegleiterin“	W.; (65-70)	2011
9	Frau I.	Ehrenamtliche „Seniorenbegleiterin / Leih-Oma“	W.; (65-70)	2015
10	Frau J.	Ehrenamtliche „Seniorenfahrdienst“	W.;	2015
11	Frau K.	Ehrenamtliche „Seniorenfahrdienst / Mittagstisch Spitalmühle“	W.; (75-80)	2006

Die Expertenbefragung diente vor allem der multiperspektivischen Rekonstruktion von möglichst typischen „Innenansichten“ innerhalb des Seniorennetzwerkes im Hinblick auf folgende Aspekte:

- Typische Motivationsstrukturen der Mitarbeitenden beim Einstieg und deren Veränderung bei längerer Dauer der Mitarbeit
- Subjektiv belastende Erfahrungen und Resilienzfaktoren im Umgang damit
- Subjektive Wahrnehmung von ‚Erfolgen‘ und ‚Wirkungen‘ der Angebote des Seniorennetzwerkes bei den NutzerInnen aus Sicht der Befragten
- Allgemeine Erwartungen an geeignete Ehrenamtliche in den spezifischen Bausteinen
- Bedarfsprognosen zur Weiterentwicklung des Spektrum der Leistungen und Angebote des Seniorennetzwerkes
- Kritikpunkte an Strukturen und Abläufen im Seniorennetzwerk
- Einschätzungen zur Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch die Stadt Schwäbisch Gmünd und deren VertreterInnen

Die Aussagen aller Befragten wurden zum Zweck der Datenauswertung anonymisiert, wobei eine Zuordnung einzelner Aussagen bei der geringen Größe des untersuchten Netzwerkausschnittes und

der Spezifik der Arbeitsfelder zum Teil nicht vermeidbar war. Bis auf eine Befragte hatten alle InterviewpartnerInnen ursprünglich einer Namensnennung zugestimmt, auf die bei der Auswertung jedoch nicht zurückgegriffen wurde, um die hier berichtete Strukturlogik der qualitativen Aussagen nicht unnötig durch personenbezogene Faktoren zu verzerren.

### 3.6.1 Motivationen der ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen

Während bei den drei hauptamtlichen Koordinatorinnen ehrenamtliche Engagements mit z.T. hauptamtlicher Tätigkeit in Feldern der Gemeinwesenarbeit (Stadtteilarbeit) der Beschäftigung im Seniorennetzwerk vorangingen, haben nur zwei der acht Ehrenamtlichen von vorgängigen Engagements im Ehrenamt (Stauffersaga/Gartenschau) bei der Stadt Gmünd berichtet. Der größte Teil (sechs von acht) Personen hat über direkte Ansprache und Anfrage (über persönliche Bekanntschaft mit bereits ehrenamtlich im Seniorennetzwerk Tätigen oder mit Hauptamtlichen aus anderen Kontexten, über Präsentation des Seniorennetzwerkes in den Stadtteiltreffs usw.) zum Engagement in diesem Bereich gefunden. Lediglich eine Person hat aktiv nach Ende ihrer Berufstätigkeit bei der Stadt um eine Ehrenamtstätigkeit nachgefragt und zwei Personen sind über Presseberichterstattung auf das Seniorennetzwerk aufmerksam geworden.

Die Einstiegs- und Aufrechterhaltungsmotivationen der Ehrenamtlichen speisen sich aus unterschiedlichen, gleichwohl typischen Quellen: biografische Auseinandersetzung mit unguuten Erfahrungen bei der Versorgung älterer Menschen im eigenen familiären Umfeld, Sinnsuche nach Ende der Berufsbiografie, soziale Anerkennung und Kontaktsuche, Einbringen-können beruflicher Qualifikationen im sozialen Bereich nach Renteneintritt; Gemeinwohlerhaltende Haltungen „etwas der Gesellschaft zurückzugeben“, Tagesstruktur und Erfahrungen sozialen Lernens – auch im Umgang mit dem eigenen Älterwerden.

Tabelle 4: Motivationsformen im Seniorennetzwerk

<b>Subjektive Funktion der Tätigkeit im Seniorennetz</b>	<b>Einstiegsmotivationen</b>	<b>Aufrechterhaltungsmotivationen</b>
Subjektive Sinnggebung	„Ich bin introvertiert obwohl ich jetzt daher rattere, aber <b>das Seniorennetzwerk erfüllt mich</b> irgendwie so. <b>Ich explodiere förmlich, ich bin begeistert</b> davon. (...)“ (Frau K.; Fahrdienst)	„Und was <b>tun, was anderen hilft</b> , das bringt mehr.“ (Frau I.; Leih-Oma)
Tagesstrukturierung /Zeit	„ <b>Ich hab die Zeit</b> , ich kann was machen. Weil ich sag ja: Meine Familie ist nicht da, <b>was soll ich denn bloß rumsitzen?</b> Ich meine, ich muss nicht von einem Café ins andere ziehen. <b>Da hab ich gar nicht das Geld</b> dazu (lacht)“ (Frau I.; Leih-Oma)	„ <b>Wir haben einfach mehr Zeit.</b> (...) kein Haus mit Garten, also dass ich wirklich immer denke: Mensch, <b>ich hab so viel Zeit!</b> Ich denke <b>ich hab soviel Zeit, dass ich was abgeben kann</b> und trotzdem bleibt mir viel Zeit. (...)“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)  „ <b>Wenn ich die Kinder nicht hätte, hätte ich viel mehr Zeit zum Trübsal blasen.</b> Das ist halt einfach so.“ (Frau I.; Leih-Oma)
Gesellschaftliche Reziprozität (etwas zurückgeben/etwas zurückbekommen)	„Also Motivation ist, dass wir uns überlegen, <b>was wir gern hätten auch in unserem Alter</b> und <b>was wir jetzt leisten können</b> , wo es uns noch gut geht.“ (Frau J.; Seniorenfahrdienst)	„ <b>Ich will da was zurückgeben, von dem, was mir Gutes getan wurde in meiner Kindheit und auch als Erwachsene.</b> Ich konnte meinen Beruf auswählen wie ich wollte – uns ging es einfach wirklich gut.“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)  „In der Hoffnung, also nicht nur in der Hoffnung, aber doch auch dass wir denken: Also <b>vielleicht können wir ja später dann auch wieder was zurückbekommen.</b> “ (Frau J.; Fahrdienst)
Biografiebewältigung	„Also wirklich, damals <b>hätte ich es für</b>	„Ich hab keine Eltern mehr und meine Geschwister

	<p><b>meine Eltern gewünscht</b> sowas in der Art.“ (Frau J.; Seniorenfahrdienst)</p> <p>„<b>Da muss man irgendwas machen für alte Menschen!</b>“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)</p>	<p>leben nicht hier (...) <b>Und für mich sind sie wie Großeltern</b>, das ist jetzt immer noch so die Generation hier im Pflegeheim meiner Eltern, Jahrgang 23, 24 leben noch einige und wenn sie mir ihre Geschichten erzählen, das gefällt mir sehr.“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)</p>
<p>Soziale Einbindung und Anerkennung</p>	<p>„Und da habe ich gesagt: Gut, dann mach ich halt das. <b>Irgendeine Beschäftigung; Gebrauchte werden als Rentner</b> will man ja noch irgendwo.“ (Frau I.; Seniorenbegleiterin/Leih-Oma)</p> <p>„Es ist für mich ein <b>Zusammenkommen mit anderen Menschen</b>, was ich sonst eben nicht hätte.“ (Frau K.; Fahrdienst)</p> <p>„Ich weiß natürlich auch, <b>dass ich Menschen um mich herum brauche</b>, weil ich ja sonst <b>selber auch einsam</b> werde.“ (Frau K.; Fahrdienst)</p>	<p>„Also alte <b>Menschen geben mir so viel</b>. Und man muss gar nicht viel machen: Mal ne Hand halten (...)“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)</p> <p>„<b>Und ich habe auch Freunde gewonnen</b> – nämlich die anderen Ehrenamtlichen. (...) Wir sind jetzt auch mit den Leihomas, Fahrdienst eine schöne große Gruppe die sich regelmäßig trifft und dadurch habe ich auch wieder neue Bekannte.“ (Frau H.; Seniorenbegleiterin)</p> <p>„Der Umgang mit den Kindern (...) <b>die nehmen einen so, wie man ist.</b>“ (Frau I.; Leih-Oma)</p>
<p>Wertschätzung eigenen (beruflichen) Könnens erfahren</p>	<p>„Ja, das ist eigentlich der Punkt: Eine <b>sinnvolle Beschäftigung nach dem Arbeitsleben</b> zu haben.“ (Frau K.; Fahrdienst)</p>	<p>„Ich muss gerade ganz ehrlich meine Motivation irgendwo herholen. (...) also es kommt einfach viel <b>Lob von allen möglichen Seiten</b> und das gibt dir dann schon manchmal dieses Gefühl: Ja, <b>ist doch gut, was du da machst.</b>“ (Frau G.; Hauptamtliche)</p>
<p>Identitätsangebot</p>	<p>„Ich fand das sehr <b>spannend und eine sehr warme Geschichte</b>. Also das hört sich für mich so warm an: Ich bin ein Morgen-Ohr. Ich bin da, <b>ich hab ein offenes Ohr</b>, das finde ich wunderschön.“ (Frau E.; Morgenohr)</p>	<p>„<b>Das ist mein Kind – die Wohnberatung</b>. Hört sich jetzt angeberisch an, aber die habe ich so weit gebracht, wie sie jetzt ist.“ (Frau F.; Wohnberatung)</p>
<p>Soziales Lernen / Selbsterfahrung</p>	<p>„Das <b>sind reiche Erfahrungen</b>, die ich mache. Wirklich <b>freundliche, zugewandte Kommunikation</b> also bisher überhaupt nie irgendwie was Negatives.“ (Frau E.; Morgenohr)</p>	<p>„Die Arbeit mit den Senioren, weil man da einfach <b>ganz arg viel für sich auch herausziehen</b> kann. Einfach was Gutes tun.“ (Frau A.; Hauptamtliche)</p> <p>„<b>Wir sehen jetzt erst, was das eigentlich bedeutet</b>, wenn man ein Kind allein erzieht und selber noch eine Berufsausbildung hat – also das ist nicht ganz einfach.“ (Frau/Herr B.; Leih-Großeltern)</p> <p>„<b>Mich bereichert es</b>. Also die sind alle über neunzig die ich fahre und da denke ich: die können Laufen, die können Sprechen, die können daheim Wohnen – das ist doch toll! Also <b>eigentlich ein eher so positiver Ausblick aufs Alter</b> – dass das so geht.“ (Frau E.; Morgenohr/Fahrdienst)</p>
<p>Freude, Spass, Unterhaltung, Ablenkung</p>	<p>„Macht mir <b>total Spaß</b>.“ (Frau E.; Morgenohr)</p> <p>„Etwas <b>Sinnvolles zu haben, Freude</b> zu haben – meistens ist es Freude oder sagen wir zu 90 Prozent – es ist ja die Frage, ob es einen auch seelisch belastet.“ (Frau K.; Fahrdienst)</p>	<p>„<b>Uns macht das Spaß mit Kindern</b>“ (Herr/Frau B.; Leih-Großeltern)</p> <p>„<b>Wenn ich die Kinder nicht hätte, hätte ich viel mehr Zeit zum Trübsal blasen</b>. Das ist halt einfach so.“ (Frau I.; Leih-Oma)</p>
<p>Spirituelle, religiöse Selbstvergewisserung</p>	<p>„Also ich bin sehr <b>leutselig</b>“ (Herr C.; Aktivierender Hausbesuch)</p>	<p>„Ich <b>sehe da in meinem Gegenüber doch ein Geschöpf</b> und auf das kommt es nämlich auch drauf an.“ (Herr C.; aktivierender Hausbesuch)</p> <p>„Die Kraft die muss von innen her kommen und die <b>Kraft kommt auch vom Glauben</b>.“ (Herr C.)</p>

Zusammenfassend sind Element von Anerkennung und Wertschätzung; sinnhafter Zeitgestaltung, Freude am sozialen Miteinander und auch Formen sozialen Lernens von Menschen in anderen Lebenssituationen und Lebenswelten die primären Motivationsfaktoren im Netzwerk. Nahezu alle Befragten gehen dabei primär von subjektiven ‚biografischen Mehrwerten‘ aus. Vorstellungen einer gesellschaftspolitischen Reziprozität (etwas zurückgeben) oder religiöse/moralische ‚Verpflichtungen‘ spielen demgegenüber eine untergeordnete Rolle. Es sind im Wesentlichen Faktoren der persönlichen Begegnung und Wertschätzung in den sozialen Beziehungen, die zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen sowie den NutzerInnen der Angebote im Seniorennetzwerk etabliert werden, die Motivationen aufrechterhalten. Finanzielle und andere extrinsische Motivationsfaktoren werden zunächst überhaupt nicht benannt wobei viele Befragte ihre gute soziale Absicherung (pensionierte Beamte etwa) betonen. Nur eine Befragte weist darauf hin, dass Sie es sich auch nicht leisten könne, „durch die Cafés zu ziehen“, weil ihre EU-Rente dafür nicht ausreiche.

### 3.6.2 Subjektiv belastende Erfahrungen

Subjektiv belastende Erfahrungen im Umgang mit Seniorinnen und Senioren oder aber Familien bzw. Alleinerziehenden, die die Angebote des Seniorennetzwerkes nutzen, werden in den Interviews vor allem als Kontakte zu fremden prekären Lebenswelten und/oder belastenden subjektiven Schicksalen (Krankheit, Tod, Vernachlässigung, Einsamkeit) der NutzerInnen beschrieben. Zusätzlich können weitere Dimensionen erkannt werden, die aus der Interaktionsbeziehung im ehrenamtlichen Angebot heraus resultieren und mit wechselseitigen Fehlwahrnehmungen und Fehlerwartungen zwischen ehrenamtlicher Person und NutzerIn zu charakterisieren sind. Dabei handelt es sich meist um eine asymmetrische Sozialbeziehung (etwa im Hinblick auf Macht in der Verfügung über die eigene Zeit, Mobilität, Zuwendung, Anerkennung und Wertschätzung). Überzogene Erwartung an Dauer und Umfang ehrenamtlicher Unterstützung seitens der NutzerInnen resultieren dabei aus unzureichender Vorabklärung der Rahmenbedingungen und ‚Geschäftsgrundlage‘ in den einzelnen Angeboten – aber auch an einer durch das Seniorennetzwerk nur bedingt steuerbaren Eigendynamik diffuser Hilfebeziehungen im lebensweltlichen Bereich des Ehrenamtes. Anders als professionelle hauptamtliche Dienste werden eben gerade keine Verträge mit Zahlungszusagen abgeschlossen, sondern soziale Interaktionen (Besuche, Anrufe, Fahrten) im eher informellen, ‚nachbarschaftlichen‘ Rahmen auf Gegenseitigkeit und Absprache angebahnt. Die vorgängige Schulung und Qualifikation der Ehrenamtlichen zum Umgang mit subjektiv belastenden Wahrnehmungen, Sozialbeziehungen und Anforderungen ist daher das zentrale Steuerungskriterium für das Seniorennetzwerk um einem Scheitern der Unterstützungsbeziehung präventiv entgegenzuwirken. Gleichwohl berichten alle drei Befragten aus dem Leih-Großelternbereich sowie Seniorenbegleiterinnen von Scheiternserfahrungen. Diese sind in jedem Falle bei den Ehrenamtlichen mit Wahrnehmungen der Enttäuschung aufgrund der persönlichen Zurückweisung und Verletzung verbunden und stehen in einem gewissermaßen diametralen/antagonistischen Verhältnis zu den Vorgenannten Motivationsfaktoren. Im Folgenden werden die in den Interviews benannten typischen Belastungsfaktoren nach Bausteinen bzw. Angeboten differenziert aufgeführt.

Tabelle 5: Belastende Erfahrungen

Typische Belastungserfahrungen nach Bausteinen im Seniorennetzwerk	Wahrnehmung fremder prekärer Lebenswelten	Fehlerwartungen und Scheiternerfahrungen / Strukturelle Probleme des Angebotes
Perspektive der Hauptamtlichen Koordinatorinnen	Wahrnehmung <b>sozialer (Not-)Lagen und Schicksale</b> der NutzerInnen; Konfrontation mit <b>Familiendynamik (Missbrauchsgeschichte</b> usw.) in Familien von NutzerInnen; (Frau A.; Hauptamtliche)  <b>Umgang mit sozialer Nähe und Sterbensprozess</b> der Betreuten; Umgang mit <b>Verletzung bei Transport</b> oder mögl. Notfällen bei Nichtantreffen der Nutzer; (Frau D.)	<b>Nur bedingte Vertretungsmöglichkeit</b> bei Urlaub, Krankheit usw.; spezifische Herausforderungen der Koordination ( <b>Interessenausgleich Fahrer/Nutzer</b> ) Tendenz zum „ <b>Ausnutzen</b> “ der Ehrenamtlichen durch die überzogenen Erwartungen der NutzerInnen (Frau D.)
Leih-Großeltern	<b>Soziales Umfeld</b> der betreuten Familien und dort vorherrschender <b>Konflikte (starke soziale Unterschiede</b> zum Herkunftsmilieu der Ehrenamtlichen (Herr / Frau B.)  Kindergartenkind reagiert auf Forderung der Leihoma, seine Schuhe aufzuräumen mit: „Das hier ist mein zuhause, und da sagst du mir nichts.“ (Frau I.)	enttäuschte Erwartungen (Eltern, die „ <b>kostenfreie Babysitter</b> “ erwarten) (Herr u. Frau B.) Negativerfahrung mit <b>Kontaktabbruch ohne Erklärung der Gründe</b> seitens einer Familie, die die Leihoma in Anspruch genommen hatte. (Frau I.)
Seniorenbegleiter	„Diese Begleitung war nicht ganz einfach. Da war ich auch mal davor abzubrechen, weil: Ich wusste nichts über diese Krankheit, <b>dass die Menschen dann auch sehr kompliziert sind</b> . Sie <b>schwankte zwischen Freundschaft und Aggression</b> . Manchmal hat sie mich auch regelrecht <b>beschimpft</b> . (...) Und da stand ich mal auf der Kippe. (Frau H.)  „Sie lag nur noch im Bett, <b>erkannte mich nicht</b> und das war für mich ein ganz harter Moment. Ich saß da, <b>wusste nicht was ich reden soll, ich kriegte Nasenbluten und mir liefen die Tränen</b> .“ Aber: „Ich kann doch jetzt diesen Menschen nicht alleine lassen, nur weil sie so daliegt und mich das belastet?“ (Frau H.)	<b>Grundlose Abbrucherfahrung</b> nach Urlaub der Begleiterin: „Ich bin im Oktober ein paar Tage in Berlin gewesen und wo ich wiederkam war die dermaßen irgendwie verändert oder was auch immer. Ich weiß nicht was sie da gestört hat. (...) Dann bin ich hoch in die Wohnung und <b>da wollte sie mir schon die Tür gar nicht aufmachen</b> und dann hat sie bloß gesagt, ja <b>sie braucht mich nicht mehr</b> .“ (Frau I.)
Aktivierender Hausbesuch	Zwischenmenschliche <b>Beziehungen zwischen Betreuten und deren Angehörigen</b> „das <b>bedrückt mich</b> manchmal schon..“ (Herr C.)  „Ich hab so das Gefühl, <b>dass die Leute hier Fremde nicht gern in die Wohnung lassen</b> und wenn es unbedingt sein muss, dann putzen sie eine Woche vorher.“ (Frau K.)	<b>Misstrauen</b> gegenüber männlichem Besucher bei weiblicher Nutzerin seitens der Angehörigen. (Herr C.)
Morgenohr	„Hab beruflich <b>gelernt, mich ziemlich gut abzugrenzen</b> und dass ich nicht zu tief irgendwo reinkomme. Also ich hab da ganz gute Abgrenzungsmechanismen und da <b>muss ich dann ein bisschen auf mich aufpassen, dass ich ihr nicht mehr anbiete</b> , weil sie sehr alleine ist, sehr <b>einsam</b> ist und auch <b>dringend mehr Unterstützung bräuchte</b> .“ (Frau E.)	
Wohnberatung	„Als ich selber Wohnberatung gemacht habe, war für mich das <b>Elend .. nicht nur Krankheit, sondern auch das Umfeld</b> , war für mich kolossal belastend. (...) Wenn man dann in Wohnungen kommt.. Wir waren bei einem Messi, wirklich ein	<b>Eigenes Alter u. pers. gesundheitliche Herausforderungen;</b> Problem, geeignete <b>Nachfolger in der Leitung der WB</b> zu finden (Frau F.) Kämpfe mit Pflegekasse um Genehmigung von Zuschüssen (Frau F.)

	richtiger <b>Messi</b> , da konnte man kaum laufen. Und <b>die Mutter war in so einer Art Abstellkammer. Huch – das rührt mich heute noch.</b> Da war der Hund wichtiger wie die Oma.“ (Frau F.)	
Seniorenfahrdienst	Bemerken des „ <b>körperlichen Verfalls der Leute</b> “; „ <b>Dass es immer schlechter geht</b> “ (Frau J.) Fährt eine Dame mit fünf Kindern, die keinerlei Kontakt mehr mit ihr pflegen: „ <b>Keinerlei Kontakt!</b> Also was soll man davon denken? Dann frag ich mich wirklich: Wie kann es zu sowas kommen?“ (Frau K.)	„Und ich frage mich manchmal, wann ist der Punkt, dass wir sagen können: Das können wir <b>nicht mehr verantworten</b> , den Menschen zu fahren und das <b>würde mir ganz arg schwerfallen, das zu sagen.</b> “ (Frau J.)

Insgesamt betrachtet stellen die Typen der Belastungserfahrungen Ansatzpunkte für die Konzeption der Ehrenamtlichenschulungen dar und können hierfür thematische Setzungen liefern. Häufig begegnen im Seniorennetzwerk besser gebildete Ehrenamtliche aus mittleren sozialen Schichten (Pensionierte LehrerInnen, Chefsekretärinnen etc.) Lebenswelten von Seniorinnen und Einzelternfamilien mit vergleichsweise prekärerem sozialen Hintergrund (der häufiger von materieller und kultureller Armut, Vereinsamung, familiären Konflikten usw. bestimmt ist). Diese wechselseitige soziale „Befremdungserfahrung“ muss kein Problem, sondern kann (und wird faktisch) als eine wertvolle Gelegenheit sozialen Lernens begriffen und gelebt werden. Daneben ist die Begegnung mit individueller Pflegebedürftigkeit, Krankheit und Sterben jedoch ein Themenfeld, auf das auch ältere Ehrenamtliche vorbereitet werden müssen um Handlungssicherheit (etwa im Fahrdienst oder bei Hausbesuchen) zu erhalten. Diese Bedarfe werden jedoch bereits recht gut im Seniorennetzwerk aufgegriffen und als Schulungsinhalte bedient.

### 3.6.3 Erfolgswahrnehmung

Die Wahrnehmung von Erfolgen bei den NutzerInnen der Angebote unterscheidet sich in den Antworten der Befragten auf drei Dimensionen voneinander: Einer (überwiegenden) Thematisierung der positiven sozialen Reaktionen der ehrenamtlich betreuten Seniorinnen oder Eltern/Kinder werden Erfolgswahrnehmungen gegenübergestellt, die auch stark mit der Person des Ehrenamtlichen (Was befriedigt mich dabei?) zu tun haben und letztlich objektivierende, funktionalistische Erfolgskriterien (Wozu tragen wir bei, was bewirkt das Seniorennetzwerk allgemein?).

Abermals erfolgt die Darstellung der berichteten subjektiven „Erfolgskriterien“ differenziert nach den Perspektiven der Befragten im Hinblick auf die untersuchten Bausteine bzw. Angebote.

Table 6: Wahrnehmung von Erfolgen

Typische Erfolgswahrnehmungen nach Baustein/Angebot	Erfolge bei / für NutzerInnen	Erfolge bei /für Mitarbeitenden	Objektivierte, funktionale Erfolgsmerkmale
Hauptamtliche Koordination	„Erfolg ist, wenn jemand dasitzt und <b>lächelt</b> und sagt: Das war jetzt ein schöner Nachmittag und ich <b>hab mich gefreut, dass jemand kommt.</b> “ (Frau A.)	„Da entwickelt sich schon eine <b>Beziehung</b> . Ist aber bei mir genauso am Telefon. Also gerade die eine Frau wo ich immer zurückrufe, die ist von Anfang an mitgefahren. Zu der habe ich eine <b>ganz enge Beziehung</b> und wir reden auch <b>private</b> Sachen. Und das entwickelt sich bei den Fahrern genauso. Wie gesagt, ich habe <b>einen Fahrer, der hat eine Frau bis zum Schluss begleitet.</b> “ (Frau D.)  „Es haben sich <b>Freundschaften</b> entwickelt <b>unter den Ehrenamtlichen</b> “ (Frau G.)	<b>Mobilität, Tagesstruktur;</b> meist 80% <b>Arztfahrten</b> , seltener <b>Friseur, Einkauf</b> mit Begleitung; <b>Friedhofsfahrten</b> und sehr selten <b>Kaffeekränzchen</b> (Frau D.)  „Die verschiedensten <b>Partner und Partnerinnen die mitwirken, die sind enger zusammengerückt.</b> Dieses Konkurrenzdenken (...) [sie] können es auch mal nach hinten stellen um was anderes nach vorne zu stellen. (...) Und <b>das Thema Senioren ist in der Kommune angekommen.</b> (...) die Welle die auf uns zurollt – ich glaube, die ist ein bisschen in den Blick gerutscht.“ (Frau G.)
Leih-Großeltern	Nach nächtlicher Krankenhausfahrt wg. Pseudokrapp des Kindes: „und dann hat sie (die Mutter) gesagt: <b>Was hätte ich jetzt gemacht, wenn ich allein gewesen wäre? „wir sind hier eigentlich die einzigen Bezugspersonen</b> die sie in Gmünd hat“ (Herr/Frau B.)	„Und es <b>bringt einem persönlich auch viel</b> , weil die Kleine überrascht sie täglich mit was Neuem.“ (Herr B.)	
Aktivierender Hausbesuch / Seniorenbegleiter	„Sie <b>wartet schon darauf bis ich komm.</b> “ „Wenn ich komme, (...) <b>dann lebt sie auf</b> , wenn ich was vorspiele.“ (Herr C.) „Der Erfolg ist lediglich, dass sie die <b>Abwechslung</b> nachher positiv aufnimmt.“ Wie nachhaltig der Erfolg ist, kann der Befragte nicht abschätzen (Herr C.)  „Im Prinzip kriege ich bloß mit, dass <b>sie froh ist, dass sie mal wieder reden kann.</b> Und dass halt jemand da ist.“ (Frau I.)	„Ich kuck da auch nicht auf die Uhr.“ (Herr C.)  „Und wenn ich dann kommen dass sich die Menschen <b>freuen</b> , dass ihre <b>Augen strahlen</b> , dass sie mich <b>auch in den Arm nehmen – das gibt mir auch etwas.</b> “ (Frau H)	
Morgenohr	„Sie <b>scheint mir schon neben dem Telefon zu sitzen</b> und beim ersten Klingeln nimmt sie ab. Und ich höre Veränderungen in ihrer Stimme, dass sie sich <b>also richtig freut</b> wenn sie mich hört (...) das ist <b>warm und herzlich zwischen uns.</b> Anonym aber warm und herzlich.“ (Frau E.)		
Fahrdienst	„Die Menschen sind so <b>glücklich</b> , dass es diesen Fahrdienst gibt, so wie die Frau glücklich ist, dass es das Morgenohr gibt. Also das höre ich jedes Mal: Ah, <b>toll dass sie da sind</b> und super.“ (Frau E.)  „Also die meisten sind total dankbar, dass es so einen Dienst gibt und äußern das auch.“ (Frau J.)  „Also die freuen sich, die freuen sich ganz einfach.“ (Frau K.)	„Also Erfolg ist, denke ich, die <b>Dankbarkeit der Leute.</b> Man merkt: Es <b>wird so gebraucht und auch angenommen</b> und da denke ich: Wenn man sowas machen kann, dann ist das doch gut.“ (Frau J.)  „Und gerade wenn ich merke, dass diese Leute sich so an unseren Diensten freuen, dann muss ich mich auch selber öffnen. Ja, vielleicht mehr, als	niederschwellige, <b>kostengünstige Mobilitätsalternative</b> zum Taxi; Hilfe beim Einstieg, Rollator verstauen usw. ; Spannende und interessante Gespräche (Frau E.)  <b>Freundschaften</b> werden gestiftet, fremde Menschen treten in Dauerkontakt (Frau K.)

	„Daraus erkennt man wirklich die <b>Wertschätzung</b> , was es für die Leute bedeutet, <b>nicht nur gefahren</b> zu werden – das ist die eine Sache – es ist die <b>Unterhaltung</b> .“ (Frau K.)	es eigentlich meine eigene Natur ist. Weil ich merke, dass das <b>den Leuten wiederum gut tut</b> . Und <b>das kommt ja wieder zur mir zurück</b> und am Abend gehe ich ins Bett und sage: Hach! Heute hast du mit der das gesprochen, mit der das, die hat sich darüber gefreut..“ (Frau K.)	
Wohnberatung	Menschen niederschwellig erreichen-können: „Was glauben Sie, wo ich die meisten Gespräche führe? (...) Im Bus, auf der Straße – ich wohne auf dem Dorf und bei älteren Menschen ist die <b>Schwellenangst</b> oft ausgeprägt. Die gehen nicht gerne an eine offizielle Stelle, rufen mich auch nicht gern an. <b>Die fragen mich auf der Straße</b> .“ (Frau F.)	„Für mich ist Erfolg, wenn ich sehe: <b>Die Menschen – denen kann ich helfen!</b> Das ist für mich Erfolg. Nicht: Die Frau F. ist jetzt wieder in der Zeitung.“ (Frau F.)	

Aufschlussreich war, dass die befragten Ehrenamtlichen bei der Beantwortung der Frage nach „wahrnehmbaren Erfolgen“ obgleich die Zielrichtung der Frage auf die Rückmeldungen/Reaktionen der NutzerInnen ausgerichtet war – dennoch häufig die eigene Perspektive auf die gelingende Interaktionsbeziehung als Erfolgskriterium benannten. Der subjektiv wahrgenommene Erfolg einer ehrenamtlichen Unterstützung im Seniorennetzwerk wird damit als „ko-produzierte“ Leistung von Ehrenamtlichen und NutzerIn erfahren. Erfolgswahrnehmungen stellen sich ein, wenn die Motivationsstrukturen der Ehrenamtlichen positiv verstärkt werden durch das Feedback der begleiteten Senioren und Seniorinnen bzw. Kinder und Familien. Aus Perspektive der Ehrenamtlichenkoordination spricht daher vieles dafür, mögliche Ursachen für Scheiternserfahrungen einer Hilfebeziehung (Kontaktabbrüche wegen ungeklärter wechselseitiger Erwartungen zwischen NutzerInnen und Ehrenamtlichen) möglichst im Vorfeld präventiv anzugehen. Funktional-objektive Erfolgskriterien des Netzwerkes werden überwiegend von den hauptamtlichen Koordinatorinnen benannt: Hier geht es um die Stiftung von Vernetzung nicht nur auf persönlicher Ebene unter den Ehrenamtlichen, sondern auch zwischen den Akteuren des Netzwerkes auf gesamtstädtischer Ebene, insbesondere zwischen Ehrenamt und professionellen Dienstleistungen.

### 3.6.4 Anforderungskriterien an Ehrenamtliche

Bei diesem Thema stehen Eigenschaften im Vordergrund, die erfahrene Ehrenamtliche und Hauptamtliche als wichtig ansehen, um im jeweiligen Baustein des Seniorennetzwerkes dauerhaft sinnvoll ehrenamtlich tätig sein zu können. Implizit sind damit auch jene persönlichen Qualitäten und Qualifikationen adressiert, die die Befragten sich selbst als Eignungsfaktoren zuschreiben. Als Themen für künftige Schulungsmaßnahmen bzw. bausteinspezifische Unterweisungen können diese Kompetenzmerkmale gezielt(er) aufgegriffen werden.

Table 7: Anforderungen an Ehrenamtliche

Bausteinspezifische Kompetenzen	Persönliche/soziale Kompetenzen der EA	Formale Qualifikationen (Sachkompetenzen) der EA
Hauptamtliche Koordination	<p>„Herzblut“; Engagement“ (Frau A.)                      „Viel Geduld und Menschenliebe“ (Frau D.)</p>	<p><b>Weiterbildung/Vorbereitung</b> notwendig; „nicht unvorbereitet hingehen lassen“ (Frau A.)</p> <p><b>Umgang mit überzogenen Erwartungen der Nutzer;</b> Für-selbstverständlich-nehmen des Angebotes (Frau D.)</p> <p>Ein Ehrenamt <b>muss man sich biografisch und finanziell leisten</b> können. (Frau G.)</p>
Leih-Großeltern	<p><b>Liebe zum Kind;</b> Bereitschaft aufs Kind einzugehen (Herr/Frau B.)</p> <p><b>Interesse für Kinder;</b> nicht als Schulmeister aufführen (Frau I.)</p>	<p><b>Korrekte Informationen über Rahmenbedingungen</b> des Ehrenamtes vorab einholen (Herr/Frau B.)  <b>Statusklärung:</b>                      „eigentlich ist man so ein Zwischending“ (gemeint: zwischen ‚Oma-Rolle‘ ohne Verantwortung für Erziehung und zur ‚Verwöhnung‘ der Kinder und auch formal verantwortliche „fremde“ Person, die sich <b>mit den Eltern abstimmen</b> muss. „Solange sie (die Kinder) bei mir sind, haben sie zu machen was ich sage.“ (Frau I.)</p>
Aktivierender Hausbesuch / Seniorenbegleiter	<p><b>Keine Eigennützigkeit</b> ; „Ich mach das nicht für mich. (...) die erste Stelle muss sein: Die <b>Freude</b> daran.“ „<b>Die Uneigennützigkeit des Einzelnen ist Voraussetzung für die Tätigkeit.</b>“ (Herr C.)  <b>Geduldig</b> sein, nicht gleich aufbrausen;  <b>Verständnis</b> haben; <b>Empathie</b> „muss mich in die Person hineindenken“ (Herr C.)</p> <p>„Die <b>Leute anschauen und ernst nehmen</b> und ihre Geschichte kennen. Weil, manche sagen: Die ist böse, und die ist böse und die ist böse und ich möchte wissen, möchte <b>was über ihr Leben erfahren</b> und dann kann ich <b>verstehen</b>. Sie sind nicht böse. Sondern das ist eben .. ihr Leben.“ (Frau H.)</p> <p>„Ich <b>muss berechenbar sein.</b>“  <b>Menschen lieben; Zeit haben; keine Angst haben, alte Menschen anzufassen</b> oder „wenn jemandem mal die Spucke aus dem Mund läuft“ ; man muss <b>Menschen mal in den Arm nehmen können</b>; „Man braucht auch jemanden, der zuhört dann. Da hat auch nicht jeder.“ D.h. Die <b>Anerkennung, Wertschätzung und Austausch über Erfahrungen im Ehrenamt in der eigenen Familie der Ehrenamtlichen</b> sind wichtig. (Frau H.)</p>	
Fahrdienste / Morgenohr	<p><b>Zuverlässigkeit; Zeit haben; Zeit einhalten/Pünktlichkeit;</b> großes Maß an <b>Empathie;</b> körperliche und seelische Gesundheit; <b>Abgrenzungsmechanismen</b> haben (Frau E.)                      „ein <b>bisschen Geduld</b>“; <b>Freundlichkeit; Flexibilität;</b>                      „Ich meine, wenn einer unfreundlich mit Leuten umgehen möchte, dann ist er nicht richtig am Platz, ja, würd ich sagen. Denn die <b>Leute merken es ja auch, ob man das gerne macht oder nicht.</b>“ (Frau J.)  <b>Offen sein;</b> muss <b>Senioren akzeptieren wie sie sind:</b> mit ihren Beeinträchtigungen; Umgang mit Leuten, mit denen man schwer in Kontakt kommt;                      „Man muss sich sehr <b>einfühlen</b> in die Leute, man muss ihnen auch <b>die richtigen Fragen stellen</b>“                      Auf <b>Menschen und ihre Themen eingehen</b> (auch auf ihre Biografie) (Frau K.)</p>	
Wohnberatung	<p><b>Interesse am Thema;</b> „Muss sich im Klaren sein, dass <b>das eine Sache ist, da gehöre ich dazu.</b> Das ist nicht nur heute mal was, sondern da ist eine <b>Verbindlichkeit</b> dabei.“ (Frau F.)</p>	<p>(...) Also der <b>IQ sollte nicht ganz unten sein.</b> (lacht). Und vielleicht die Bereitschaft, zu helfen.“ (Frau F.)</p>

Eine Zusammenfassung dieser Befunde kann für die künftige Ausrichtung Weiterbildungs- bzw. Schulungsstrategien im Seniorennetzwerk bedeuten, dass das Augenmerk auf folgende Punkte zu legen wäre:

- Empathie und wechselseitige soziale Anerkennung (Bedeutung, Zeigen- und Einsetzen-Können)
- Soziale Rollen und damit verbundene Verantwortlichkeiten (besonders im Leih-Großeltern-Setting)
- Zielgruppengerechte Kommunikation (und verbindliche Dokumentation) gegenseitiger Erwartungen in Hilfebeziehungen
- Taktvolle Zurückweisung unangemessener Erwartungen seitens NutzerInnen an Ehrenamtliche durch diese
- ‚Psychohygiene‘ als Erwerb von psychischen Selbstschutzstrategien der Ehrenamtlichen bei Involvierung in problematische Sozialbeziehungen (etwa Familienkonstellationen der SeniorInnen)
- Burnout-Prävention (eigene Grenzen wahrnehmen können, Selbstausbeutungsgefühle ernst nehmen)
- Berührung/taktiler Kontakt zu älteren Menschen; Nähe-Distanz-Klärung
- Organisation berechenbarer Kontakte (Planung, Vereinbarungen etc.)

### 3.6.5 Konzeptkritik und Zukunftsperspektiven des Seniorennetzwerkes

Die Frage nach der Zukunft des Seniorennetzwerkes und seiner Angebote impliziert für die Mehrzahl der Befragten zugleich eine kritische Einschätzung zur dessen aktueller Situation. Daher sollen diese beiden Themenfelder gemeinsam differenziert nach Bausteinen ausgewertet werden. Auffällig ist, dass querliegend zur Struktur der Angebote und zur Mitarbeit als Haupt- und Nebenamtliche innerhalb des Seniorennetzwerkes zwei diametral gegenläufige Einstellungen zur Berechtigung und Sinnhaftigkeit des Ansatzes bzw. Credos „so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden alt werden“ existieren. Dabei wird das konzeptionelle Motto des Netzwerkes einerseits als sinnvoll und subjektiv nachvollziehbar erlebt aber andererseits als zu dogmatisch und gar kontraproduktiv im Hinblick auf seine gesellschaftspolitischen (Abbau sozialstaatlicher Verantwortung) wie subjektiven Implikationen (Vereinsamung/Isolation der Senioren, Überlastung des Ehrenamtes) angesehen.

Pointiert gesprochen kann von zwei ‚Parteien‘ innerhalb des Netzwerkes gesprochen werden, deren VertreterInnen an einer entweder eher unkritisch-affirmativen oder aber hoch kritisch-ablehnenden Haltung gegenüber einem Ausbau ehrenamtlicher Strukturen zur Grundversorgung älterer Menschen unter dem Paradigma möglichst langem „Daheim-Wohnenbleibens“ mit und durch Unterstützung des Netzwerkes erkannt werden können. Dies spiegelt letztlich auch den gesamtgesellschaftlichen Diskurs zu diesem Themenfeld wider. Die Positionierung der Befragten in dieser Diskussion bestimmt dann die jeweils vertretenen Entwicklungsperspektiven des Seniorennetzwerkes.

Eine dritte Gruppe von Ehrenamtlichen positioniert sich nicht oder weniger stark in solchen Grundsatzfragen, entwickelt dann jedoch auch seltener Ansätze für die Weiterentwicklung, die über eine Fortsetzung des je eigenen Engagements im Baustein hinausweist. Weiterhin existiert ein kritischer Diskurs unter Haupt- und Ehrenamtlichen im Hinblick auf den Stellenwert des

Seniorennetzwerkes in der Ehrenamtslandschaft der Stadt, wobei hier kritisch auf Tendenzen einer regelmäßigen Konsumtion bzw. Austrocknung ehrenamtlichen Potentials durch repräsentative Großprojekte der Stadtverwaltung (Stauffersaga, Gartenschauen) hingewiesen wird.

Ehrenamtliche, die sich sowohl im Seniorennetzwerk als auch bei Stauffersaga und Gartenschau engagieren berichten zum Teil von Überforderungserfahrungen. Gleichzeitig werden die Großprojekte als repräsentativer und attraktiver (weil auch medial und symbolisch durch die Stadt stärker unterstützt) wahrgenommen, als die stillere Arbeit im Seniorennetz. Für die Zukunft wird insbesondere die zunehmend beobachtbare Altersarmut in der Stadtbevölkerung als Ursache eine Rückgangs (unentgeltlicher) Engagementbereitschaft bewertet. Ältere Menschen in der Zielgruppe des Ehrenamtes müssten heute vielfach Zuverdienste auf 450-Eurobasis erwirtschaften und hätten daher weniger Zeitressourcen zur Verfügung. Gleichzeitig steht das Ehrenamt aus Sicht der Koordinatorinnen zunehmend in Konkurrenz zu regulärer geringfügiger Beschäftigung.

Tabelle 8: Kritik und Perspektiven

Kritiken und Perspektiven des Netzwerkes nach Bausteinen	Kritische Aspekte	Zukunftsthemen u. Entwicklungsperspektiven der Angebote im Netzwerk: Was wird gebraucht /?
<p>Hauptamtliche Koordination</p>	<p><b>Wartelisten bei allen Bausteinen; Ehrenamtlichen-Zahl stagniert</b> (müsste wg. Bedarfs aber wachsen); <b>Nutzer-Fehlerwartungen:</b> keine ehrenamtlichen Haushaltsdienste möglich (Frau A.)</p> <p><b>Fahrer für Stadtgebiet schwer zu bekommen;</b> Dauerhaftigkeit des Engagements sicherstellen (Frau D.)</p> <p>Tendenz zur Vereinnahmung / <b>Ausnutzung ehrenamtlicher Fahrer per Nebenabsprachen u. Fahrten außerhalb des Fahrdienstes; Mitunter brauchen Fahrer auch finanziellen Ausgleich</b> (Altersarmut) (Frau D.)</p> <p>„Mir fällt es grad ein bisschen schwer, dass alles sich immer mehr auf Ehrenamtliche stürzt und meines Erachtens <b>Dinge, die der Staat oder wer auch immer anpacken müsste, aufs Ehrenamt abwälzt.</b> Und damit tue ich mich schwer. Ich <b>kann nicht mehr richtig dahinter stehen.</b> (...)“</p> <p>„<b>Jeder propagiert: Länger zu Hause wohnen. Das treibt aber die Leute in die Einsamkeit und es treibt die Leute in Sorgen wie: Wer putzt mir jetzt?</b> Und sowas.“ (Frau G.)</p> <p>Fahrdienste fahren beispielsweise auch lieber für Nutzer aus denselben Teilorten, aus denen die FahrerInnen stammen. (Frau G.)</p>	<p><b>Seniorennetzwerk ist überregional viel besser bekannt als in Gmünd</b> (TV/Radioberichte) = <b>bessere Öffentlichkeitsarbeit über Ärzte/Therapeuten</b> (Frau A.)</p> <p><b>Jung und Alt zusammenbringen –</b> generationenübergreifendes Lernen (Leihgroßeltern z.B.); evtl. <b>Tandemprojekte Alt/Jung bei Seniorenbegleitung;</b> Problem: <b>Ehrenamtlichen-Gewinnung</b> (Frau A.)</p> <p>„Wir merken das, dass die Leute wenn sie in Rente gehen – und überwiegend machen nunmal Ältere Ehrenamt – (...) <b>nebenher arbeiten müssen.</b> Fertig, Punkt! Und <b>wenn ich einen 450-Eurojob hab, noch Parkhauswächter mache, dann mache ich kein Ehrenamt mehr.</b>“ Bei Schulungsangeboten lehnen zunehmend Leute ab: „Ist das dann ein 450 Eurojob? Als wir dann verneinen mussten: Naja, dann ist es nix für mich. <b>Also die Zukunft wird schwieriger, weil wir ja nix zahlen.</b>“</p> <p>„Deshalb würde ich gern dieses ‚<b>Wohnen für Hilfe</b>‘ anpacken, weil - das ist für mich <b>kein Ehrenamt.</b>“ (Frau G.)</p> <p>„<b>Pflichtgeschichten“ wie Gartenarbeit, Schneeräumen, Hausputz „gehen nicht auf Ehrenamt“,</b> sondern nur „Kür“ wie „Ich hab jemanden der mich besucht und aus der Zeitung vorliest.“</p> <p><b>Probleme der Grundversorgung können über EA und Nachbarschaftshilfen nicht behoben werden</b> und „<b>Vereinsamung (...)</b> <b>hebst du auch nicht mit einer Stunde Besuch in der Woche.</b> (...) Und deswegen wieder: <b>Wohnen für Hilfe!</b>“ (Frau G.)</p>
<p>Leihgroßeltern</p>	<p><b>Wenig zutreffende Informationen zu Konditionen und Rahmenbedingungen des Engagements</b> (Hier: Leih-Großeltern) in der <b>Bevölkerung;</b> aber überregionale Bekanntheit sehr hoch (Herr/Frau B.)</p> <p>Eher Pauschalkritik an Gesellschaft: „<b>Das was</b></p>	<p><b>Fahrdienste,</b> vor allem aus Umlandgemeinden (Herlikofen); Besuchsdienste <b>gegen Vereinsamung; Morgen-Ohr</b> ist wichtig</p> <p>„Und manche haben das Problem weil niemand mit ihnen redet: Ich bin so allein und ich komme nicht fort und können sie mir nicht jemanden zum Besuch</p>

	<p><b>dieser Gesellschaft eigentlich fehlt, dieser Zusammenhalt</b> oder dieses mehr Kümern um andere. Das finde ich, das ist irgendwo: Guten Tag und guten Weg und damit hat sich das. Das finde ich ein bisschen schade, aber es ist nicht zu ändern. Ich kenne es eigentlich noch von DDR-Zeiten, da war zwar von oben runter vieles verordnet, aber <b>die Leute untereinander haben doch noch ein bisschen besser zusammengehalten.</b> (...) Und das ist <b>hier geht's halt bloß ja, einen teils ums Geldverdienen und andererseits um viel Freizeit.</b>" (Frau I.)</p>	<p>schicken, der sich um mich ein bisschen kümmert?"</p> <p>„Alte Leute, die <b>bloß mal jemanden zum Reden</b> brauchen oder mal zum <b>Spaziergehen</b> oder was immer so anfällt.“ Auch <b>Kinderbetreuung</b> bei <b>Alleinerziehenden</b> unter Grundschulalter wird gefragt. „immer dann, <b>wenn die Kinder mal krank sind</b>, wenn man nicht weiß, wo sie hingehen müssen.“ (Frau I.)</p> <p>Problemzuspitzung durch <b>mehr Singlehaushalte</b> bzw. Verwitwung im Alter</p>
Besuchsdienste / Seniorenbegleitung	<p>„Viele <b>Frauen wollen keine männlichen Pfleger</b>“; <b>Konflikte der Ehrenamtlichen mit ihren PartnerInnen</b>, die deren Engagement kritisch (als <b>Konkurrenz zur Familienzeit</b>) sehen. (Herr C.)</p> <p>Problem mangelnder Öffnung „der Schwaben“; <b>Ungeselligkeit; Rückzug ins Private; Klüngel- und Grüppchenbildung verhindern Gemeinschaft</b>; Viele möchten niemanden zur Last fallen. (Herr C.)</p> <p>Von ca. 20 Teilnehmern des Vorbereitungskurses aus 2011 seien heute (2018) noch zwei Ehrenamtliche dabei. Ausstieg vor allem jüngere Frauen, die wieder in den Beruf eingestiegen sind. Hätte sich <b>vorab mehr Informationen zu MS-Krankheitsbild und damit verbundenen Stimmungsschwankungen</b> gewünscht „dann hätte ich besser mit umgehen können“.</p> <p>„Konflikte kommen, wenn es welche gibt, nicht zu mir. Ich denke, die werden direkt mit den Koordinatorinnen besprochen“ (Frau H.)</p>	<p><b>Wie können Menschen erreicht werden, die eigene Hilfebedürftigkeit verdrängen</b> und leugnen? (Herr C.)</p> <p>„Ich glaub der Trend ist ja, die Menschen möglichst <b>lange zu Hause</b> zu lassen, ja? Das heißt dann, dass man <b>mehr Seniorenbegleiter</b> braucht, die nach Hause gehen, in die Wohnung der Menschen. Das wird verstärkt gebraucht, denke ich aber sehr <b>schwer welche zu finden.</b>“ (Frau H.)</p>
Fahrdienste	<p>Problem: Viele Menschen scheiden als EA aus, wenn sie <b>selbst zu pflegende Angehörige</b> haben; Begrenzte Möglichkeiten für die Akquise von EA (man muss es sich leisten können) (Frau E.)</p> <p>„Es gibt hin und wieder Menschen, aber das sind die Wenigsten, <b>die das als selbstverständlich nehmen</b> und dann meinen, ja (..) man muss halt auch noch leisten, dass man mit Einkaufen geht und so. Das mache ich, ist auch kein Problem, weil ich ja eh warten muss. Aber das so <b>Selbstverständlich-Nehmen</b>. Für die ist das dann so: Sie bezahlen es ja auch, wenn auch nur gering, so diese Leistung. <b>Die haben es nicht realisiert, dass das im Grunde ein Fahrdienst ist, der fährt und nicht die ganzen Leistungen auch noch macht.</b>“ (Frau J.)</p> <p>„Deshalb <b>verstehe ich es persönlich nicht, wenn man mit aller Gewalt betont: Alt werden in der eigenen Wohnung.</b> Die Leute, die in ihrer eigenen Wohnung alt werden und wenig Familienanschluss haben, die wenig Besuch bekommen, die haben morgens den Sozialdienst und abends den Sozialdienst (...) und was machen diese Leute zwischendurch? Die sitzen vorm Fernseher, kochen sich vielleicht was, lesen was – wenn sie dann noch gut lesen können – und was machen die sonst? <b>Die sind allein!</b> Deshalb – <b>man sollte das unterstützen, solange die Leute Ansprechpartner haben und nicht vereinsamen.</b> Aber wenn sie einsam sind, dann sollen sie eine andere Wohnmöglichkeit suchen. (...) Deshalb unterstütze ich das für mich nicht.“</p> <p>Einwand gg. Besuchsdienst des</p>	<p>Motto „Länger zu Hause leben können“ ist fraglich/kritisierbar: „<b>Es kann nicht Aufgabe beim demografischen Wandel den wir schon 20, 30 Jahre wissen, kann es nicht die Aufgabe von Ehrenamtlichen sein, dass Menschen länger zu Hause wohnen können, sondern es muss eine politische Aufgabe sein für hauptamtliche Personen.</b>“ Ausbau sozialer Infrastruktur (Betreutes Wohnen, Pflegeheime usw.) „<b>Das kann das Seniorennetzwerk gar nicht leisten, weil die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fehlen.</b>“ Klare Abgrenzung gegenüber einer Delegation polit. Verantwortung ans Ehrenamt: „<b>Ich kann es mir leisten, Ehrenamt zu machen. Aber viele können es sich nicht leisten in meinem Alter.</b> Die müssen sich was <b>dazuverdienen.</b> Die gehen dann vielleicht tatsächlich noch irgendwo Bedienen, <b>weil sie zu wenig Geld haben.</b>“ (Frau E.)</p> <p><b>Besuchsdienste</b>; Zeit teilen mit Menschen; <b>Großeltern</b> gibt es ja schon und „wüsste im Moment nicht, was man noch abdecken müsste“ (Frau J.)</p> <p>„Es geht schon in die Richtung: <b>Seniorenbegleiter und Fahrdienst</b> ist ineinander <b>verzahnt.</b>“</p> <p>Evtl. <b>Erweiterung des Angebots „Gmünder Radler“ für Brief- Geschenke- und Medizintransporte</b> für ältere Menschen in der Stadt (also Rezept nach Apotheke und Medizin zurück, was nicht notwendig die Senioren via Fahrdienst in Persona erledigen muss) (Frau K.)</p> <p>Leih-Oma/Leih-Opa läuft als Baustein schlecht weil</p>

	Seniorennetzwerkes: <b>Einmal die Woche macht man das dann, ne? Und oft ist es auch so, dass die Leute das gar nicht so sehr wollen. Wie gesagt: Die wollen einen gar nicht so sehr in die Wohnung lassen.</b> Und dazu gehöre ich persönlich auch.“ (Frau K.)	die Nachfrage weit über der Zahl engagierter Senioren liegt. „Es ist erstaunlich, wie viele Leute ignorant sind. Ignorant, obwohl sie es eigentlich wissen müssten.“ <b>Auf Zeitung kann nicht gesetzt werden um EA zu gewinnen, nur Mundpropaganda oder Flyer in Arztpraxen</b> Fahrradkurier wird zu wenig genutzt; Mittagstisch Spitalmühle mitunter unwirtschaftlich (Frau K.)
Wohnberatung		<b>Seniorenfahrdienste</b> werden künftig bedeutsamer; Fahrten von Klinik nach Hause; Also <b>alles was wenig mit der eigenen Wohnung zu tun hat</b> : „Aber in dem Moment, wo eine fremde Person in meine Wohnung, in mein Haus kommt – das ist ne Überlegung: Lasse ich das zu? Ich glaube das ist der Knack- und Angelpunkt des Ganzen. Ja das ist schade. (...) <b>Man muss die Laute an der Hand nehmen – raus aus dem Haus!</b> “ (Frau F.)

Insgesamt überwiegen (vorsichtig) skeptische und kritische Einschätzungen zur Zukunftsfähigkeit des Seniorennetzwerkes und seiner Angebotspalette vor dem Hintergrund des aktuellen Zustandes. Dabei wird die künftige Notwendigkeit von Besuchs- und Fahrdiensten sehr hoch eingeschätzt und auch der Bedarf an Leihgroßeltern wird gesehen. Überaus kritisch jedoch wird die Gewinnung der zur Bedarfsdeckung ausreichenden Anzahl von Ehrenamtlichen gesehen (so lange beim gegenwärtigen Entgeltlosen System verblieben wird). Gleichzeitig gibt es kritische Haltungen zur Wirksamkeit der vorhandenen Angebote im Rahmen der wöchentlich begrenzten Kontaktzeiten wirklich etwas gegen Vereinsamungstendenzen bei SeniorInnen ohne familiäres Umfeld tun zu können. Auswege aus den Problemen werden einerseits in einer Abkehr vom traditionellen Ehrenamtsverständnis angedeutet (z.B. Entgelte bzw. Aufwandsentschädigungen in allen Bausteinen zahlen) oder aber in einer konsequenten Weiterentwicklung des generationenübergreifenden Ansatzes beispielsweise im Sinne von „Wohnen für Hilfe“- Konzepte, die in einem Hochschulstandort wie Gmünd realistisch erscheinen. Zur besseren Bekanntmachung der Angebote für SeniorInnen setzte man besser nicht allein auf Presse und Rundfunk sondern eher auf gezielte Zielgruppeninformation – etwa über Flyer bei Gesundheitseinrichtungen.

### 3.6.6 Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch die Stadt Schwäbisch Gmünd

Vertieft wurde das Thema der öffentlichen Anerkennung und Bekanntheit des Seniorennetzwerkes im Rahmen der Frage nach der wahrgenommenen Unterstützung durch die Stadt diskutiert. Hier zeigen sich zwei Haupttendenzen: Innerhalb der engeren Kreise des Seniorennetzwerkes bestätigen sich Haupt- und Ehrenamtliche wechselseitig eine übers enge, vertrauensvolle und kooperative Zusammenarbeit. Die Wertschätzung und Anerkennung der Leistungen Ehrenamtlicher werden im Rahmen jährlicher Feierstunden oder gemeinsamer Essen kommuniziert und so auch angenommen. Problematisch wird jedoch die unzureichende Außenwirkung des Netzwerkes in der Stadtgesellschaft angesehen. Dabei wird von nahezu allen Befragten das Paradoxon formuliert, dass die Leistungen des Netzwerkes überregional besser bekannt seien als innerhalb der Stadt. Als Ursachen hierfür wird einerseits die starke überregionale Berichterstattung in den Massenmedien (namentlich zur Leihgroßelternschaft) angesprochen; andererseits aber auch teilweise kritisch auf eine unzureichende Würdigung der Leistungen des Seniorennetzwerkes und seiner Ehrenamtlichen durch die kommunalpolitische Leitungsebene der Stadt verwiesen. Innerhalb von Schwäbisch Gmünd als „Hauptstadt des Ehrenamtes“ fühlen sich die Ehrenamtlichen des Seniorennetzwerkes gegenüber

Engagierten der Stauffersaga bzw. Gartenschauprojekten vergleichsweise weniger wertgeschätzt, obgleich ihre Tätigkeit ja vor allem durch Kontinuität und starken persönlichen Einsatz geprägt sei.

Da die Stoßrichtung der Fragestellung unspezifisch für die Bausteine gedacht und so auch beantwortet wurde, werden im Folgenden die wesentlichen Kernargumente einer positiven und negativen Bewertung der Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch die Stadt allgemein zusammengestellt.

Table 9: Unterstützung durch die Stadt

Dimensionen der Unterstützung des Seniorennetzwerkes in der Stadt / durch die Stadt Gmünd	Positive Aspekte	Kritische Aspekte
Gewinnung Ehrenamtlicher		<p>Potentieller <b>Ehrenamtlichen-Pool wird durch Gartenschau u. Stauffersaga verkleinert</b> (Konkurrenzdruck zw. Populären Projekten der Stadt) (Frau A.)</p> <p>Seniorennetzwerk in der Stadt Schwäbisch Gmünd bekannter machen; <b>Öffentlichkeit herstellen</b> (bes. zur <b>Fahrgewinnung</b>) (Frau D.)</p> <p>Problem der <b>Bindung potentieller ehrenamtlicher Kräfte durch „Riesenevents“ der Stadt wie Gartenschau und Stauffersaga..</b> (Frau G.)</p> <p><b>Oberbürgermeister hat keine Probleme, Ehrenamtliche für Gartenschau zu finden</b>, „das ist ja auch ein Ehrenamt, da <b>repräsentiere ich</b> und dann krieg ich ein T-Shirt und einen Kittel und stehe in der Öffentlichkeit. Jetzt, <b>wenn ich so ein altes Omilie besuche, da sieht mich ja keiner.</b>“ (Visibility des EA im SN erhöhen) (Frau G.)</p> <p>„Unser <b>OB hats doch jetzt bloß mit seiner Gartenschau und alles andere zählt nicht.</b> Und das war bei der Landesgartenschau dasselbe. Nur das hat gezählt. Ich weiß, es hat hinterher ziemlich viel <b>Misstimmung</b> bei den anderen Ehrenamtlichen gegeben (...) Ja, <b>wo sollen die Leute denn herkommen?</b>“ (Frau I.)</p> <p>Problem: <b>Jüngere haben keine Zeit und ältere haben häufiger 400Eurojobs</b> und daher auch keine EA-Zeit.. (Frau J.)</p>
Öffentlichkeit/Bekanntmachung der Angebote		<p>Angebotsnutzung oft lokal nach Straßenzügen/Stadteilen begrenzt (Verbreitung durch Hörensagen) (Frau A.)</p> <p><b>Problem Öffentlichkeitsarbeit und Fehlwahrnehmungen:</b> „Wenn ich gefragt werde: Ist das vom Roten Kreuz der Fahrdienst? Und da sage ich: Nee nee, das ist von der Stadt Schwäbisch Gmünd (...) das wird von denen organisiert Und : Huch, das gibt's in der Stadt?! Also es ist <b>noch ein bisschen wenig bekannt.</b>“</p> <p><b>Öffentlichkeitsarbeit weniger über Zeitungen (wird wenig gelesen) sondern eher Broschüren</b> in der Buchhandlung</p>

		<p>oder so.. „etwas mehr Bling – Öffentlichkeitsarbeit“ (Frau E.)</p> <p><b>Stärkere Öffentlichkeitsarbeit bei Ärzten und Krankenhäusern</b> damit diese auf Wohnberatung hinweisen (Frau F.)</p> <p>„Was uns immer wieder erstaunt ist, dass <b>viele in Schwäbisch Gmünd das Seniorennetzwerk nicht kennen (...)</b> aber <b>im Land oder im Kreis kennt man es.</b>“ (Frau G.)</p> <p><b>Aufrufe in Zeitungen nützen vielleicht weniger; Konsequente strategische Mund-zu-Mund-Propaganda</b> funktioniert besser (Frau J.)</p>
Anerkennung von Ehrenamtlichen	<p><b>Unterstützung wird sehr positiv gesehen, vor allem die Ehrungen</b> „hab sogar meine <b>Urkunde zu Hause!</b>“ „<b>Es tut auch gut, ein Lob zu kriegen.</b> (...) Also ich will nicht eine Anerkennung in Form von Geld, sondern einfach zu wissen, dass (...) Herr Lehmann sagt: Das ist gut. Schön, dass sie das machen. Schon. Aber <b>das Haupt-Lob kriege ich von den alten Menschen.</b>“ „<b>Ich glaub, unsere Stadt macht viel für alte Menschen.</b> (...) Ich hab den Eindruck, <b>dass die Stadt da sehr offen ist und sehr viel macht.</b> Bin ich zufrieden. (Frau H.)</p> <p>„Also ich finde das sehr gut wie das hier gehandhabt wird und sehr <b>großzügig</b> und auch <b>aner kennend</b> für die die auch das Ehrenamt machen. Also <b>wir fühlen uns da sehr wohl.</b>“ (+ <b>Positive Schilderung des Essens im Prediger als „Anerkennung für unsere Dienste“</b>) (Frau J.)</p>	<p>Würde sich <b>stärkere Unterstützung der Wohnberatung durch die Stadt</b> wünschen. „Ich meine ganz oben. Ach einfach, <b>dass man sich dazu bekennt: Es gibt die Wohnberatung!</b>“ Hier wird konkreteres Interesse von OB und Baubürgermeister gewünscht. „<b>Aber das ist ein Kind der Stadt, das Seniorennetzwerk, und dann erwarte ich das. Das wäre mein Wunsch. Denn überall wo jetzt der OB, der Baubürgermeister - egal wer dahinter steht, das hat ein ganz anderes Ansehen , wie wenn da drei ehrenamtliche Hansel rummachen.</b>“ (Frau F.)</p>
Koordination und Schulung der Ehrenamtlichen	<p><b>Treffen der Ehrenamtlichen sehr positiv; keine Probleme mit Abläufen; Koordinierungsstelle stets ansprechbar</b> (Herr/Frau B.)</p> <p>„Wir werden einmal im Jahr gecheckt (...) und dann <b>machen wir Seh- und Hörtest und Reaktionstest und sowas finde ich gut.</b> Und das wird <b>bezahlt von der Stadt – das finde ich genial!</b> Und das hilft uns auch, wenn uns das gespiegelt wird, ob das jetzt wirklich noch dran ist.“ (Frau J.)</p> <p><b>Absicherung für Unfälle und bei Sachschäden am PKW durch Inkontinenz</b> der Beförderten sei sehr gut und funktioniert auch. (Frau J.)</p>	<p>Mehr <b>Erfahrungsaustausch:</b> „dass man da öfters zusammenkommt“ besonders <b>Umgang mit körperlichen Einschränkungen nach Schlaganfall</b> vermitteln usw. (Herr C.)</p> <p>Forderung nach <b>Entfristung aller Hauptamtlichen im Seniorennetz um Kompetenz im Netzwerk zu halten.</b> (Frau G.)</p>
Sonstiges	<p>„Schwäbisch Gmünd ist natürlich die Hochburg des Ehrenamtes. Wir haben, ich weiß nicht, dreitausend oder wieviele? (...) Es kommt immer darauf an: Wer steht an der Spitze, wer treibt? <b>Treibt derjenige oder ist es ihm egal? Und wir haben halt das Glück, dass wir einen Herrn Lehmann haben, dass wir Frau Schmidt haben, dass wir Frau Knödler haben, dass wir so viele Leute haben, die sich so vielfältig engagieren.</b>“ (Ebenfalls positive Schilderung des Essens im Prediger für den 10.000 Euro-Preis). (Frau K.)</p>	<p>städtische <b>Kindergärten</b> sollten <b>Öffnungszeiten mit den Bedarfen alleinerziehender Eltern</b> abstimmen (mehr KiGa; länger, häufiger geöffnet) (Herr/Frau B.)</p> <p><b>wenig nachhaltige Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden</b> (Frau A.)</p> <p><b>Gehwege absenken, barrierefreie öffentliche Räume in der Innenstadt</b> schaffen (z.B. Kino) würde auch Möglichkeiten für Begleitdienste erweitern (Frau E.)</p>

		In der Stadt GD: nicht barrierefreie bzw. <b>rollatorunfreundliche Neubauten von Arzthäusern ohne Parkplätze</b> in der Nähe (Innenstadt); mit nach außen öffnenden Türen usw. (Frau K.)
--	--	--

Die Frage nach der wahrgenommenen Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch die Stadt Schwäbisch Gmünd wird stark differenziert und heterogen beantwortet.

Einerseits wird im Innenverhältnis der Ehrenamtlichen zur Koordinierungsstelle beim Amt für Soziales von hoher persönlicher Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit der Ehrenamtlichen berichtet. Daneben werden insbesondere die Absicherungsleistungen der Ehrenamtlichen (Versicherungen), die Weiterbildungsangebote (Fahrschulungen) und symbolischen Formen von Anerkennungsvermittlung (Urkunden, Feiern) überaus positiv wahrgenommen.

Auf der anderen Seite finden sich z.T. recht kritische Einschätzungen zur Rolle der Kommunalpolitik und ihrer Prioritätensetzungen in der Stadtgesellschaft, die sich aus Perspektive der Befragten so darstellen, dass andere (repräsentativere) Themen der vergleichsweise unattraktiven Problematik der alternden Gesellschaft scheinbar vorgezogen werden. Diese Einschätzungen sollen im folgenden Kapitel zugleich einer Fokussierung der Preetext-Analyse von 43 Lokalzeitungsartikeln zum Seniorennetzwerk aus der Zeit von 2015 – April 2018 dienen.

### 3.6.7 Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und professionellen Pflegediensten

Abschließend sollte in den Experteninterviews auf die Frage eingegangen werden, in wie fern sich eine Zusammenarbeit bzw. Abstimmung von ehrenamtlichen und pflegerischen Besuchsdiensten bei Seniorinnen und Senioren als sinnvoll darstellt. Da die Antworten hierzu wiederum in Abhängigkeit von den unterschiedlichen Zielgruppen der Bausteine zu betrachten sind und hierbei unterschiedliche Wahrscheinlichkeiten für eine Abstimmung zwischen Pflegedienst und Ehrenamt besteht, ist bei der folgenden Zusammenstellung zu beachten, dass die Rückmeldungen überwiegend von Personen stammen, die hauptamtlich in der Koordination oder aber ehrenamtlich im Fahr- und Besuchsdienst engagiert sind.

- Wenig Kontakt; „hatte am Anfang das Gefühl gehabt: Die haben **Angst, dass wir Konkurrenz machen.**“ Rückfragen der ambulanten Dienste kommen nicht an. **Keine Abstimmung der EA und PDL**, Nutzer planen ihren Tag um EA-Besuchsdienste herum. (Frau A.)
- Abstimmung kommt an der Basis nicht an, weil es auf oberen **Hierarchieebenen z.B.** der Pflege- und Sozialdienste sowie des Gemeinderates hängen bleibt. (Frau G.)
- **Keine Abstimmung mit Pflegedienst; nur Absprache mit Verwandten** der Betreuten; muss Grenzsetzungen der Angehörigen akzeptieren (keine Spaziergänge, keine körperliche Aktivierung erwünscht) (Herr C.)
- **Gutes Verhältnis zu Pflegediensten wäre wünschenswert, fehlt aber.** „Ich kann nicht verstehen, wenn Pflegekräfte in eine Wohnung kommen, die sichtbar denkbar schlecht für den Patienten ist, dass die das nicht melden. Das verstehe ich nicht und da stehe ich auch ein bisschen auf dem Kriegsfuß.“ Bislang keine Rückmeldungen von Sozialstationen
- „Ich denke das ist dem **Zeitmangel** geschuldet. Die gehen hin, machen ihre Pflege und fertig und fort.“ (Frau F.)
- **Kaum Kontakte zu Angehörigen im Pflegeheim**; nur bei Festen. Kontakt und Abstimmungsmöglichkeiten mit dem Pflegepersonal hängen vom jeweiligen Pflegeheim ab (Arbeitsdruck der Pflegekräfte, Zeitmangel..) (Frau H.)
- Weiß, welche Dienste die Leute in Anspruch nehmen. „Ich selber, ich kümmere mich darum, wenn ich merke, dass es nötig ist.“ (Beispielzählung über eine dementiell erkrankte Frau, bei der die Fahrerin auf den Pflegebedarf aufmerksam machte und das Alleinleben beendet wurde durch Pflegeheimaufenthalt) (Frau K.)

Deutlich wird, dass – wie bereits bei der Auswertung der entsprechenden Themen in der Befragung der Pflegedienste sowie in der Umfrage unter Ehrenamtlichen, dass an diesem Punkt offenkundiger Vernetzungsbedarf besteht. Es konnte gezeigt werden, dass mindestens 1/3 aller NutzerInnen von Angeboten des Seniorennetzwerkes auch von Pflegediensten betreut werden, zwischen diesen Akteursgruppen jedoch nur sporadisch und unsystematisch Kontakte bestehen. Gleichzeitig weisen insbesondere die Kritiken am Konzept es „lange daheim wohnen Bleibens“ darauf hin, dass die damit einhergehenden Vereinsamungsrisiken allein lebender SeniorInnen und Senioren einer intensiveren und bessere Abstimmung zwischen ehrenamtlichen sozialprofessionellen Dienstleistungen bedürfen.

### 3.7 Presseanalyse

Die Fragestellung für den Fokus der quantitativen und qualitativen Auswertung der Presseberichterstattung über das Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd wurde unmittelbar aus jenen Befunden der Experteninterviews entwickelt, die sich auf die Themen öffentliche Anerkennung und Öffentlichkeitsarbeit bezogen. Einerseits ist in den Interviews deutlich geworden, dass die Mehrzahl der Befragten der Wirksamkeit von Pressemeldungen im Hinblick auf die Gewinnung Ehrenamtlicher und die Bekanntmachung von Angeboten keine hohe Bedeutung (in der Vergangenheit) zuschreibt. Andererseits sind beide Themen (vor allem die Gewinnung Ehrenamtlicher) für das Seniorennetzwerk sehr wichtig. Ein weiterer Punkt ist die verschiedentlich geäußerte Vermutung, dass das Seniorennetzwerk vor allem deshalb an einem Bekanntheitsmangel leide, weil kommunalpolitische Eliten (namentlich Oberbürgermeister und Stadtrat) zu wenig öffentliche Unterstützung dafür zeigten. Wenngleich davon auszugehen ist, dass die Presse heute nur noch eines und vielen und dabei keineswegs das selbstverständliche „Leitmedium“ zur Verbreitung lokaler Informationen und Nachrichten für die Bevölkerung darstellt, kann die Auswertung des Pressespiegels zum Seniorennetzwerk dennoch als grober Indikator für die öffentliche Darstellung und (Nicht-)Wahrnehmung dieses Angebotes betrachtet werden.

Im Folgenden sollen folgende Fragen untersucht werden:

- Wie hat sich die Presseberichterstattung über das Seniorennetzwerk von 2015-2018 verändert?
- Welche thematischen Schwerpunktsetzungen herrschen in der Presseberichterstattung über das Seniorennetzwerk vor?
- Welche funktionale Rolle spielt die Presseberichterstattung im Hinblick auf die Außenwirkung, Ehrenamtlichengewinnung und Bewerbung von Angeboten in der Stadtgesellschaft von Schwäbisch Gmünd und welche Schlussfolgerungen für eine künftige Öffentlichkeitsarbeit/Pressearbeit können daraus gezogen werden?

Grundlage der folgenden Auswertungen sind insgesamt 43 Zeitungsberichte aus dem Zeitraum vom 26.01.2015 bis 01.04.2018 die freundlicherweise durch die Koordinierungsstelle des Seniorennetzwerkes, die den Pressespiegel führt, zur Verfügung gestellt wurden. Eine Überprüfung auf Vollständigkeit der Berichte wurde nicht vorgenommen.

Zur Auswertung wurden alle Berichte nach Erscheinungsdatum (sofern dokumentiert) geordnet und in sechs Gruppen jeweils nach Halbjahren geordnet. Dabei fällt auf, dass im Mittel knapp 20 Berichte pro Jahr bzw. knapp unter 10 im Halbjahr das Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd in der lokalen Tagespresse thematisieren. Für das Jahr 2015 ist mit lediglich drei Berichten eine unvollständige Dokumentation anzunehmen.

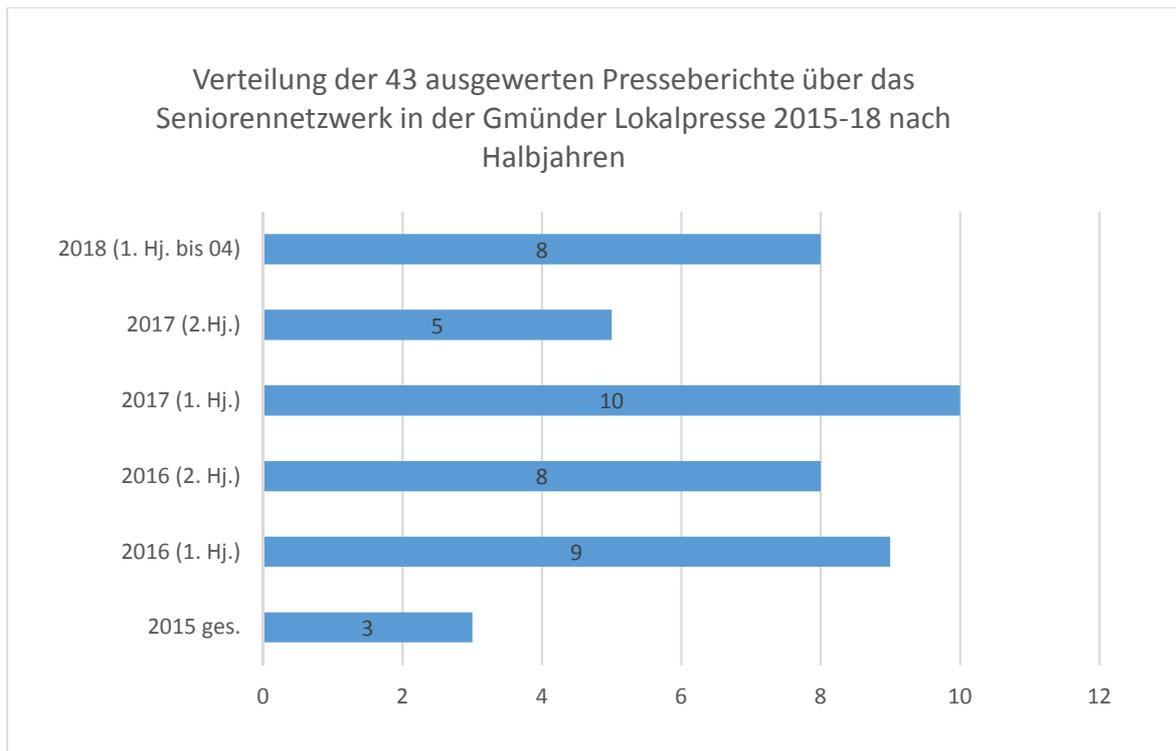


Abbildung 31: Berichterstattung über das Seniorennetzwerk 2015-18

Zur Auswertung wurden alle Berichte gelesen und inhaltlich nach folgenden Kategorien ausgewertet, die sich aus den eingangs formulierten Fragen ergeben:

- Wie lauten Überschrift und Kurzzinhalt?
- Wird das Seniorennetzwerk der Stadt explizit so benannt?
- Werden Ehrenamtliche bzw. die Ehrenamtlichenarbeit im Seniorennetzwerk explizit benannt?
- Werden die Koordinatorinnen des Seniorennetzwerkes namentlich und als Ansprechpartnerinnen genannt?
- Werden Leitungspersonen aus Kommunalpolitik und Stadtverwaltung im Zusammenhang mit dem Seniorennetzwerk genannt?
- Wie lautet die Kernbotschaft des Artikels – lässt sie sich einer der drei folgenden Zielrichtungen zuordnen:
  - o Anerkennung der Leistungen Ehrenamtlicher
  - o Information über/Bewerbung von Angeboten des Seniorennetzwerkes
  - o Werbung um neue Ehrenamtliche / Ehrenamtlichengewinnung

Während die qualitative Auswertung der Artikel über den Zeitraum 2015-18 zunächst inhaltlich der Chronologie der Entwicklung des Netzwerkes folgt und die darin relevanten Ereignisse dokumentiert (über die Etablierung neuer Angebote, die Schulung Ehrenamtlicher bis in letzter Zeit zunehmender öffentlicher Anerkennung, Auszeichnung und Ehrung von Projekt und MitarbeiterInnen), werden in der quantifizierenden Darstellung Unterschiede der Schwerpunktsetzung deutlicher.

So wird in der Mehrzahl aller 43 Artikel in drei Jahren das Seniorennetzwerk explizit benannt (35 v. 43) und auch die Mitarbeit von Ehrenamtlichen sowie die Angebote thematisiert (29 / 28 Nennungen). Auch die Netzwerkkoordinatorinnen werden in 27 von 43 Berichten recht häufig namentlich und mit Funktion benannt.

Im Hinblick auf die Häufigkeit einer Nennung konkreter Angebote zeigen sich drei Gruppen von Presseberichten: In 9 „Überblicksberichten“ wird nahezu die gesamte Palette des Seniorennetzwerkes (meist mit wenig Erklärung zu einzelnen Angeboten) benannt. Auf der anderen Seite gab es 6 Artikel, die keinerlei Angebote explizit benannten sondern meist eine Auszeichnung / Dankeschön für die Leistungen der Ehrenamtlichen allgemein thematisierten. In der Gruppe der Berichte über ausgewählte Einzelangebote dominiert der Seniorenfahrtdienst eindeutig: 10 Artikel sind allein diesem Angebot gewidmet, vergleichsweise wenige verteilen sich auf die übrigen Angebote (3x Besuchsdienste; 4x Mittagstisch usw.). Auffällig ist noch, dass Berichte über den doch das Jahr über regelmäßig angebotenen „Mittagstisch unter ´d Leut“ überwiegend im Vorfeld der Weihnachtszeit und im Kontext der um diese Jahreszeit üblichen karitativen Zuwendung der medialen Öffentlichkeit zu sozial benachteiligten Gruppen erfolgen.

Bei der Thematisierung öffentlicher Anerkennung der Leistungen im Seniorennetzwerk und Werbung um Ehrenamtliche zeigen sich Unterschiede: Lediglich in 11 von 43 Berichten wird explizit um Ehrenamtliche geworben. In 21 Berichten wird öffentliche Anerkennung und Wertschätzung ausgesprochen. Dabei werden Leitungspersonen aus Verwaltung und Kommunalpolitik (Erster Bürgermeister, Oberbürgermeister oder Amtsleitung) in 18 Fällen (42% der Berichte) in Verbindung mit dem Seniorennetzwerk genannt.

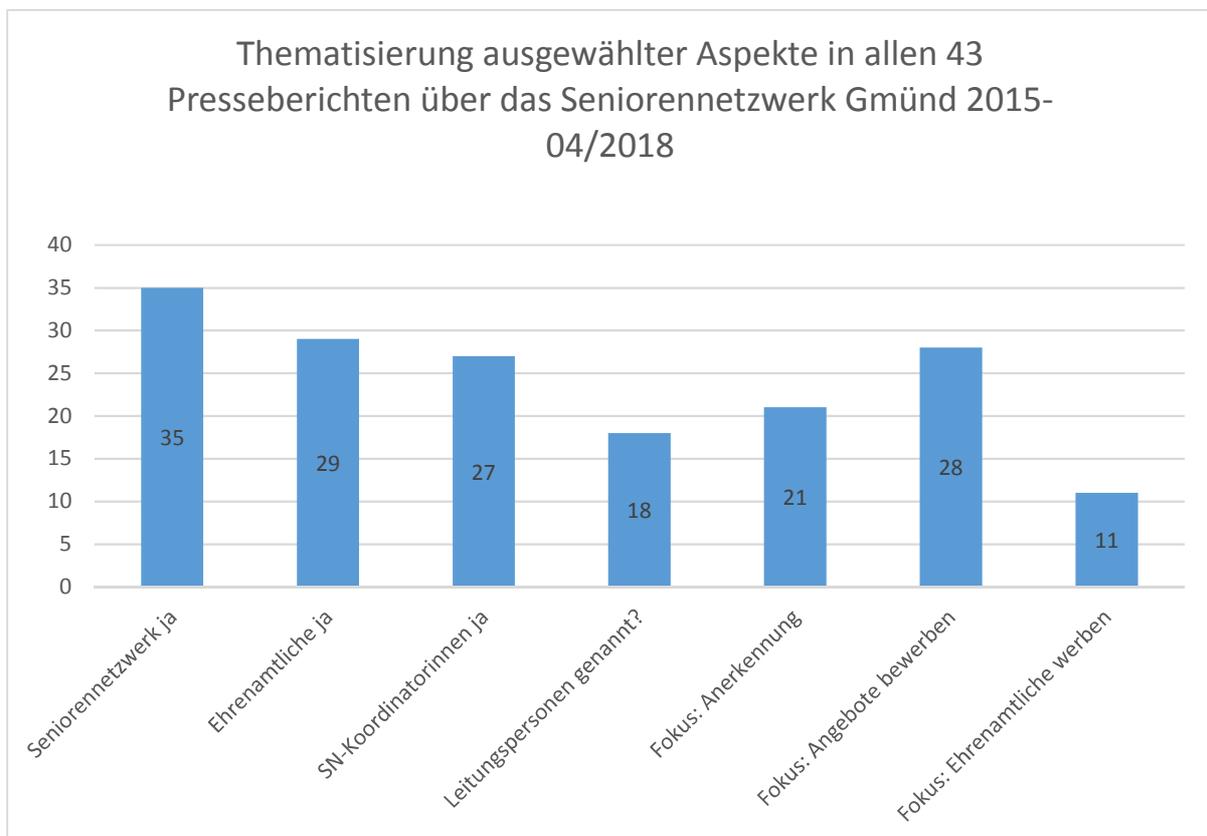


Abbildung 32: Themenschwerpunkte in der Berichterstattung zum Seniorennetzwerk

Aufschlussreich für die Außenwirkung des Seniorennetzwerkes bzw. dessen Rezeption in der Bevölkerung ist die Wahrscheinlichkeit, mit der LeserInnen bestimmte Informationen darüber zur Kenntnis erhalten. Die Kontinuität der Agenda-Setting zu ausgewählten Einzelaspekten kann daraus abgeleitet werden, dass die prozentuale Häufigkeit einer Thematisierung eines Merkmals des Seniorennetzwerkes an allen im Halbjahr darüber veröffentlichten Presseberichten ermittelt und verglichen wird. Deutlich wird bei der folgenden Analyse, dass in etwa 50-75% der Artikel eines Halbjahres die Netzwerkkoordinatorinnen erwähnt werden, und die Unterstützung des Seniorennetzwerkes durch Bürgermeister und Amtsleitung bei einem Anteil von ca. 42% der Artikel kommuniziert wird. Dieser geringere Anteil ist u.a. Ausdruck der von der Leitung des Amtes für Familie und Soziales bewusst geförderten öffentlichen Außenvertretung des Projektes durch die Koordinatorinnen.

Deutlich wird zudem eine Verschiebung in den Themenschwerpunkten seit 2016: Die Häufigkeit der Bewerbung von Angeboten nimmt prozentual ab (von 75-80% der Artikel auf 50-20% im Halbjahr) und die Berichte über öffentliche Anerkennung/Ehrung/Lob der Ehrenamtlichen und des Projektes nehmen im selben Zeitraum von 30% auf über 60% im Mittel zu. Vergleichsweise selten sind die bereits in absoluten Zahlen geringeren Hinweise auf benötigte Ehrenamtliche bzw. Werbung um bürgerschaftliches Engagement im Seniorennetzwerk: zwischen 10 und 38% der Artikel (mit steigender Tendenz nach 2017) widmen sich dem Thema.

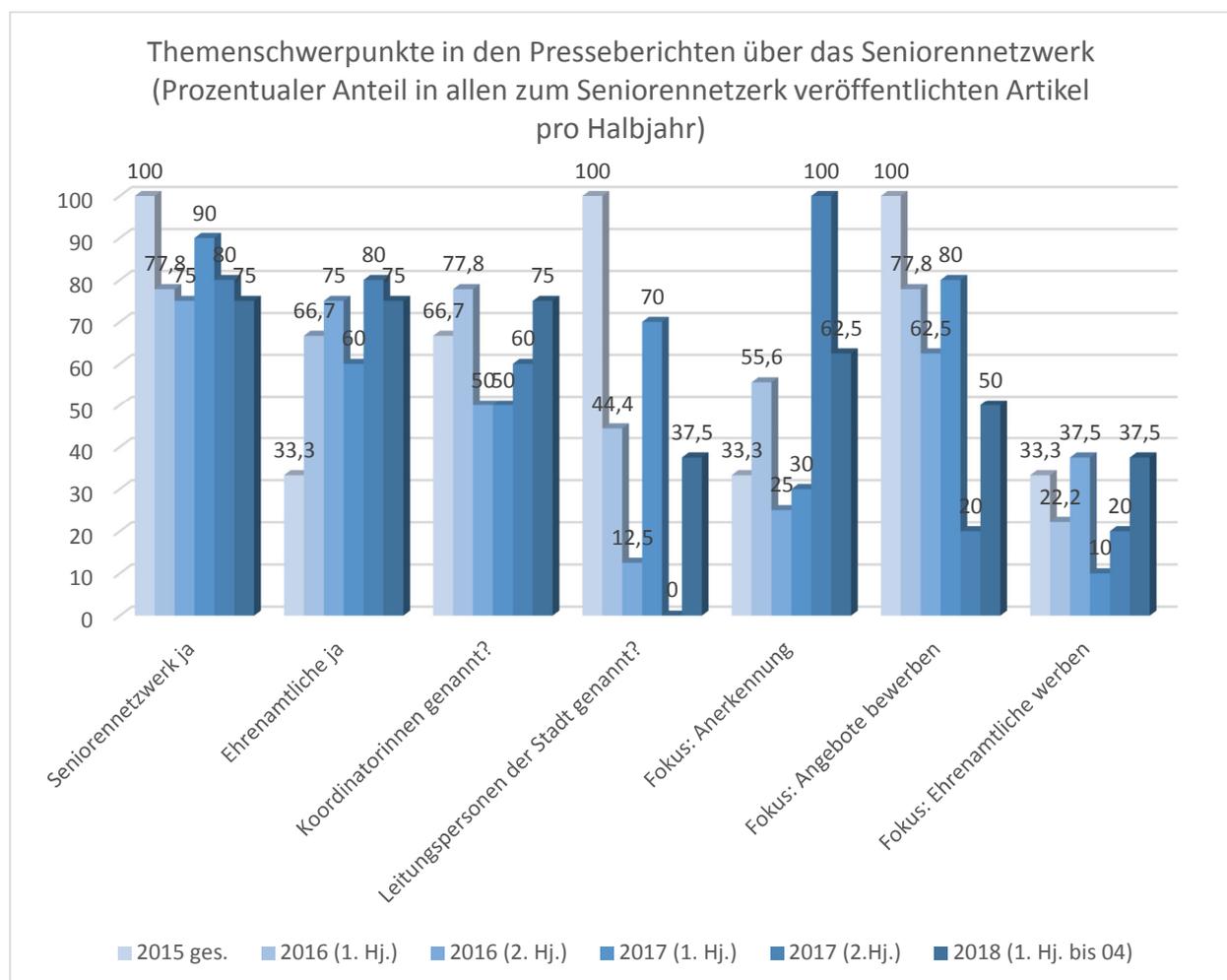


Abbildung 33: Häufigkeiten ausgewählter Teilaspekte zum Seniorennetzwerk in der Berichterstattung

Abschließend soll an dieser Stelle die Auszählung der Themensetzungen nach Halbjahren berichtet werden. Diese zeigt, dass über die Zeit die Relevanz der Ehrenamtlichenwerbung in der

Öffentlichkeitsarbeit des Netzwerkes sichtbar wird und zugleich die Erwähnung des Ehrenamtes im Netzwerk einen durchgängig hohen Stellenwert besitzt. Gleichzeitig können daraus auch Hinweise für eine Verschiebung der Schwerpunktsetzung auf die Vorzüge bzw. Benefits des Ehrenamts für die Ausübenden abgeleitet werden. Leider werden etwa Berichte über die attraktiven Feiern zur Ehrung Ehrenamtlicher viel zu selten mit der Werbung um neue Engagierte verbunden.

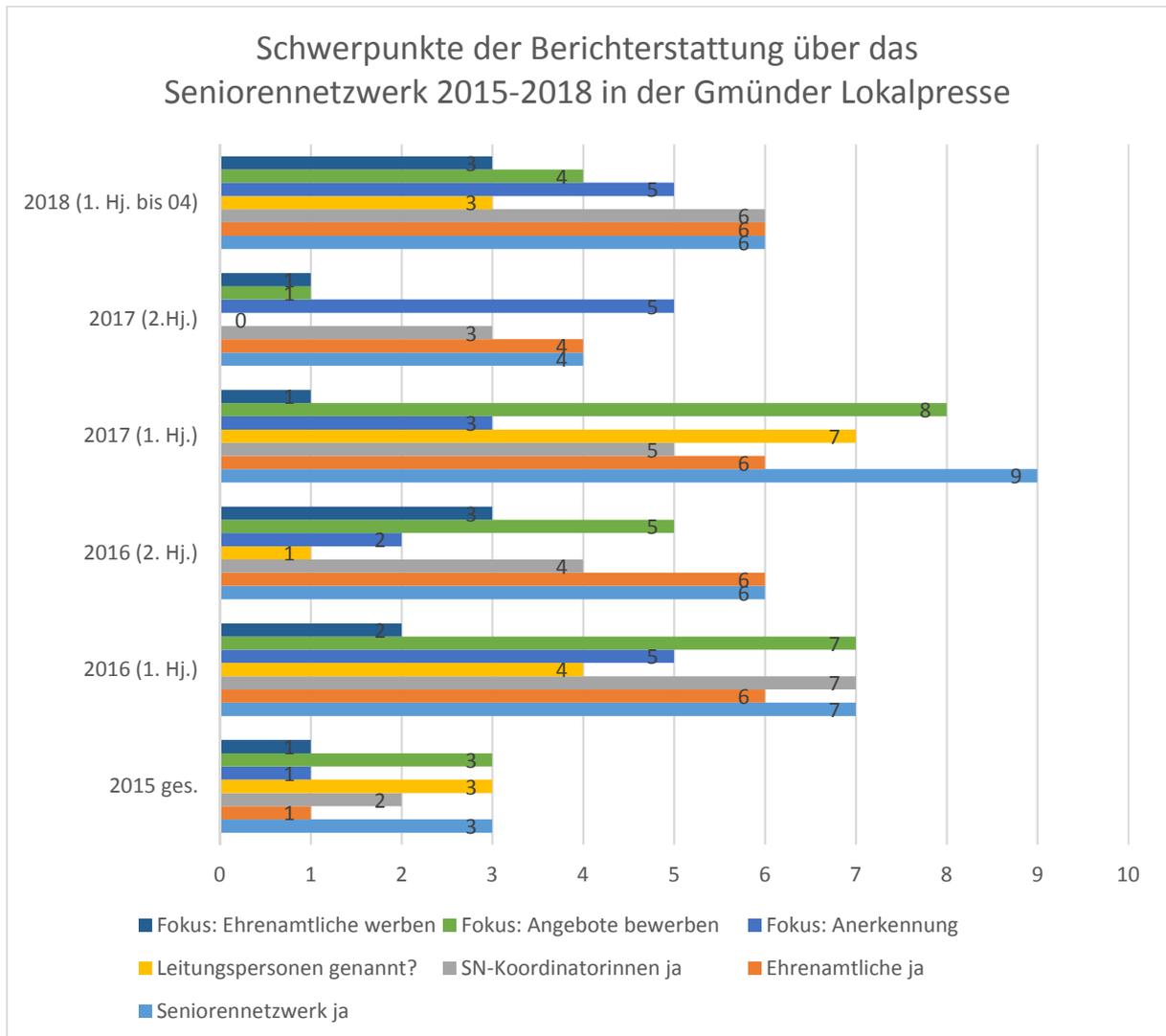


Abbildung 34: Themensetzungen zum Seniorennetzwerk absolut (2015-18)

## 4 Ergebniszusammenfassung im Hinblick auf die Zielstellung(en) des Netzwerkes

Welche Schlüsse können aus den Befunden der Untersuchung für die eingangs formulierten konzeptuellen Zielstellungen des Seniorennetzwerkes allgemein sowie für die spezifischeren Fragestellungen dieser Forschung gezogen werden?

Durch das Forschungsdesign dieser Studie konnten keine validen Rückschlüsse auf den Erfolg des Netzwerkes im Hinblick auf seine Hauptzielstellung geben, nämlich durch Stärkung des vorstationären / ambulanten / häuslichen Pflegebereichs (Hilfe vor der Hilfe) einen Aufschub bzw. Verkürzung von stationärer Heimunterbringung im Pflegefall zu bewirken. Dazu müssten systematisch einzelfallbezogene Daten von NutzerInnen des Netzwerkes mit der Entwicklung von Pflege- und Heimstatistiken der Gesamtstadt Gmünd über längere Zeiträume erhoben und in einem Kontrollgruppendesign verglichen werden. Daher stand diese Fragestellung einer absoluten „Wirksamkeit“ nicht im Fokus der Evaluation. Aussagen können jedoch zu nahezu alle aus dem Primärziel abgeleiteten bzw. hierarchisch nachfolgenden Teilzielstellungen des Netzwerkes getroffen werden.

- Wie sind die **Nutzerstruktur und Nachfrageauslastung der Bausteine**?

Insgesamt kann seit spätestens 2016 von einer verstärkten Zunahme der Nachfrage aller Bausteine bei rückläufiger Anzahl ehrenamtlicher Engagierter gesprochen werden. Dieser Effekt zeigt sich im Anstieg der (rein statistischen) mittleren Fallzahl von betreuten NutzerInnen pro Ehrenamtlichen in nahezu sämtlichen (!) Bausteinen. Die einzig gegenläufige Tendenz im Seniorenfahrdienst darf hierbei nicht darüber hinwegtäuschen, dass die tatsächliche Auslastung der nicht nur numerisch erfassten, sondern auch real zur Fahrbereitschaft zur Verfügung stehenden Ehrenamtlichen durchaus in anderer Richtung verlaufen kann, was durch Aussagen der Koordinatorinnen im Interview belegt wurde. Sowohl die Ehrenamtlichen- als auch die NutzerInnenstruktur ist durch einen deutlichen Überhang weiblicher Personen (ca. 75-80%) geprägt. Etwa 1/3 aller NutzerInnen nutzt zugleich einen ambulanten Pflegedienst. Im Hinblick auf den sozialen Hintergrund kann davon gesprochen werden, dass tendenziell höher gebildete und finanziell besser abgesicherte Personen etwas häufiger ökonomisch schlechter gestellte Personen ehrenamtlich begleiten. Vor diesem Hintergrund verstehen sich auch Aussagen und Daten, die für eine finanzielle Entlastung bei Mobilitätskosten durch den Seniorenfahrdienst bei gesellschaftlicher Teilhabe und Gesundheitsfürsorgefahrten sprechen.

- **Bewertung der Angebotsqualität** durch NutzerInnen der einzelnen *Bausteine*

Die Zufriedenheit der NutzerInnen mit den einzelnen Bausteinen ist durchweg sehr hoch und erhält Bestnoten, insbesondere bei der Zuverlässigkeit und Freundlichkeit der Kontakte zu Ehrenamtlichen. Wichtig erscheint, dass hierbei neben funktionalen Aspekten, etwa des Fahrdienstes (wie reine Mobilität, Versorgung mit Lebensmitteln usw.) vor allem die sozialen Aspekte (Kommunikation, soziale Anerkennung und Einbindung erfahren usw.) bei den NutzerInnen der Angebote sehr gut ankommen und wertgeschätzt werden.

- **Motivationsfaktoren und subjektive Belastungsfaktoren Ehrenamtlicher:** Was motiviert, was demotiviert Ehrenamtliche? Gibt es kritische, belastende Erfahrungen in der Arbeit, die nicht hinreichend im Sinne von Supervision, Austausch bewältigt werden? Was führt zum Abbruch/Ausstieg aus der Ehrenamtlichenarbeit?

Die Mehrzahl der Ehrenamtlichen wurde durch persönliche Werthaltungen, Erfahrungen und vor allem persönliche Kontakte zu Mitarbeitenden im Netzwerk für ihr Engagement motiviert und gewonnen. Nicht vernachlässigbar sind Risiken durch solche belastende Erfahrungen im Umgang Ehrenamtlicher mit SeniorInnen einzuschätzen, auf die die Ehrenamtlichen nicht durch Schulung bzw. Vorabinformation vorbereitet wurden. Beispielsweise unvermittelte Kontaktabbrüche durch NutzerInnen (bei Seniorenbegleitung/Leihgroßeltern) bergen ein erhöhtes Risiko für die Motivation und sollten durch die Koordination im Vorfeld über Aufklärung, Absprachen, Transparenzherstellung als potentiell möglich präventiv thematisiert werden.

Ausstiegsgründe bzw. Reduktionsgründe im Ehrenamt sind neben der Alterung und gesundheitlichen Lage der Engagierten vor allem Erfahrungen der Anerkennungsverweigerung (im eigenen familiären Umfeld, bei den NutzerInnen aber evtl. auch in der Öffentlichkeit). Daneben spielt die Belastung mit Pflegefällen in der eigenen Familie, die zunehmende finanzielle Schlechterstellung von Rentempfängerinnen (Stichwort Altersarmut und Druck zu geringfügiger Beschäftigung von Rentnern) und die Einbindung in andere, attraktivere Engagement Formen (Staufersaga, Gartenschau) eine wichtige Rolle. Jüngere, noch berufstätige Personen scheiden meist jobbedingt aus dem Ehrenamt aus.

- **Nichtintendierte Nebeneffekte** der Angebote: Welche „sozialen Lern-/Nebeneffekte“ hat die Inanspruchnahme für die Senioren – etwa in Sozialer, lebensweltlicher Hinsicht? Welche, über den engeren Netzwerkzweck hinausgehende Gruppenbildungsprozesse gab und gibt es bei der Vernetzung der unterschiedlichen Anbieter?

Besonders im Rahmen der Interviews konnte eine Vielzahl interessanter „Nebeneffekte“ der sozialen Begegnung unterschiedlicher Menschen in unterstützenden Beziehungen im Netzwerk nachgewiesen werden. Insgesamt fallen dabei vielfältige Settings und Prozesse der Begegnung und des sozialen Lernens zwischen Ehrenamtlichen und SeniorInnen ins Auge, die insbesondere für die subjektive Qualität der Engagementerfahrung bei Ehrenamtlichen sehr bedeutsam scheinen: Die Lebenswelten, Biografien und Schicksale anderer (älterer) Menschen kennen zu lernen kann die Auseinandersetzung mit dem eigenen Altern positiv beeinflussen. Die Erfahrung von Wirksamkeit und Interesse/Neugier an der eigenen Geschichte kann viele NutzerInnen aus Isolation, sozialem Rückzug und geistiger Verarmung ein Stück weit reintegrieren. Im Netzwerk wurden und werden wertvolle soziale Beziehungen – bis hin zu Freundschaften zwischen und unter NutzerInnen und Ehrenamtlichen – gestiftet. Insbesondere für den Prozess des Sterbens können hierbei eminent wertvolle soziale Bande für sonst einsame alte Menschen ohne Familienanschluss entstehen.

- **Wahrnehmung des Seniorennetzwerkes in der Öffentlichkeit? Lerneffekte im Netzwerk?** Welche neuen Perspektiven für die Stadtgesellschaft u. die Verbindung ehrenamtlicher u. professioneller Hilfen konnten gewonnen werden?

Die Wahrnehmung des Netzwerkes in der Öffentlichkeit ist durch die vielfach von den Akteuren beschriebene Diskrepanz geprägt, dass einer hohen überregionalen Bekanntheit und Wertschätzung eine vergleichsweise/relativ geringere Kenntnis der Angebote und Engagementformen in der Stadt Schwäbisch Gmünd gegenübersteht. Ursächlich hierfür kann die Öffentlichkeitsarbeit sein: Der Zugang älterer Menschen zu den Angeboten verläuft häufig über persönliche Empfehlung/Information durch Angehörige oder Nachbarn, die im Internet oder in den ausliegenden Broschüren von den Angeboten erfuhren. Letzterer adressieren also meist nicht direkt die späteren NutzerInnen. Gleichzeitig ist die Rolle der Presseberichterstattung ambivalent einzuschätzen: Einer grundsätzlich ausgewogenen Häufigkeit der Berichte steht eine unzureichende Verteilung der Fokussierung auf einzelne Angebote (Fahrdienste) sowie eine zu seltene Thematisierung der Werbung um Ehrenamtliche gegenüber. Auch die symbolische und faktische Unterstützung und Anerkennung des Netzwerkes durch die Leitungsebene der Stadt (Stadtrat/Oberbürgermeister) könnte in der Berichterstattung noch stärker herausgestellt werden, um die strategische Relevanz des Netzwerkes in der alternden Gesellschaft zu betonen.

- **Bekanntheitsgrad und Verweisungswissen über das Seniorennetzwerk bei den ambulanten Pflegediensten (PDL) in Schwäbisch Gmünd** (Wie und wo wird Koordination ehrenamtlicher und professioneller Hilfen – „Tandembetreuung“ – realisiert? Was sind günstige Rahmenbedingungen dafür?)

Nicht allein der geringe Rücklauf der Pflegedienstbefragung, sondern auch die Informationen aus den Interviews weisen darauf hin, dass in diesem Feld starker Handlungs- bzw. Koordinationsbedarf besteht. Etwa ein Drittel aller NutzerInnen des Netzwerkes haben zugleich Kontakt zu ambulanten Pflegediensten, aber letztlich findet zwischen Ehrenamtlichen und Pflegediensten keine Absprache statt. Allenfalls die NutzerInnen selbst oder deren Angehörige planen ihre Termine autonom. Wünschenswerte Abstimmungen (etwa im Hinblick auf Aktivierungen oder barrierefreies Wohnen) bleiben jedoch aus.

## 5 Fazit

Insgesamt liefern die vielfältigen Daten und Befunde der Untersuchung eine dichte und in unterschiedlicher Richtung deutbare Beschreibung des seit 2011 bestehenden, innovativen Seniorennetzwerkkonzeptes der Stadt Schwäbisch Gmünd im Jahre 2018. Die retrospektiv feststellbare Expansion der Bausteine/Angebote sowie der Nutzer- und Mitarbeitenden, die überaus positive Resonanz auf nahezu alle Angebote und die öffentliche Anerkennung durch Preise und Ehrungen auf Landes- und Landkreisebene dürfen und können allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass diese gelungene Form einer sorgenden Gemeinschaft künftigen Herausforderungen gegenübersteht.

Dabei geht es einerseits um die Grundsatzfrage, ob und in welchem Umfang eine Entlastung professioneller Hilfesysteme durch ergänzende ehrenamtliche Betreuung im Vorfeld von Hilfebedarf wirklich zukunftssträchtig ist bzw. sein darf? Auf der anderen Seite ist die Gewinnung Ehrenamtlicher für die Seniorenarbeit – gerade in einer Stadt wie Schwäbisch Gmünd mit einer Vielzahl konkurrierender Angeboten für Engagierte – eine echte Herausforderung.

Als strittig ist weiterhin anzusehen, ob das Ziel einer Verhinderung von Vereinsamung im Alter wirklich im Rahmen der gegenwärtigen Besuchs- und Fahrdienste erreicht werden kann. Pointiert gesprochen kann die auf den ersten Blick positive Programmatik eines „Länger zu Hause wohnen-bleiben-Könnens“ sich im Einzelfall regelrecht als psycho-soziale Falle erweisen, wenn diese Lebenslage in ihren Implikationen (Einsamkeit trotz einstündiger Besuche in der Woche; Furcht davor, Fremde ins Haus lassen zu müssen; Ressourcenknappheit im Hinblick auf Haus- und Gartenversorgung) nicht mehr bewältigt werden kann. Hierbei stoßen auch ehrenamtliche Angebote (gerade unter Bedingungen der Knappheit von Engagierten) rasch an ihre Grenzen.

Es dürfte dem Seniorennetzwerk daher gut tun, auch künftig an einer (selbst)kritischen Weiterentwicklung seiner Angebote zu arbeiten. Generationenübergreifende Konzepte im Sinne von „Wohnen für Hilfe“ oder haushaltsnaher Dienstleistungen wären in diesem Rahmen für Schwäbisch Gmünd sinnvoll zu entwickeln und in der Umsetzung durch die Kommune zu fördern.

Abschließend können aus Sicht der Evaluationsergebnisse folgende Anstöße zur Weiterentwicklung des Seniorennetzwerkes formuliert werden:

### **Koordination und Kooperation mit Sozial-/Pflegediensten bei häuslicher Betreuung**

- Weiterempfehlungen des Seniorennetzwerkes über Pflegedienste ermöglichen (Flyer, Kontakte)
- Wohnberatung bei Pflegebedarfen regulär einbinden/anfragen
- PDL/Pflegedienste regulär bei Ehrenamtlichen Schulungen als Ko-ReferentInnen einbeziehen (bei dazu passenden Bausteinen; Pflege Themen und Umgang mit schwer kranken/„Schwierigen“ Menschen)

### **Öffentlichkeitsarbeit**

- Internetauftritt bewusst auf Adressatengruppe der (jüngeren) Angehörigen und NachbarInnen älterer Menschen hin ausrichten (indirekte Zielgruppenerreichung bedenken)
- Vorzüge und „Benefits“ eines ehrenamtlichen Engagements offensiv in der Stadt bewerben: „Sie sind Pensionär/Pensionärin und suchen eine menschlich erfüllende und ihre Lebenserfahrung wertschätzende Möglichkeit, sich in unserer Stadt für andere Menschen einzubringen? Dann ist unser Seniorennetzwerk das Richtige für Sie...“

- Künftig wäre die etwas abstrakte und sperrige Begrifflichkeit des „Seniorennetzwerkes“ künftig kritisch zu hinterfragen. Ähnliche Ansätze heißen andernorts: „Ich für uns“ oder „In guter Nachbarschaft“; Frage: Identifizieren sich die künftigen „Alten“ noch mit der „Senioren-Begrifflichkeit“ ? (evtl. Namensgebungswettbewerb ausschreiben?)
- Pressearbeit: Konsequente Vorstellung einzelner Bausteine (mehr lebensnahe Geschichten etwa der Stiftung von Freundschaft/Beziehung über Fahr- und Begleitdienste usw.); Evtl. eine „Serie“ in der Lokalpresse zu allen 13 Bausteinen aufgleisen; nicht nur in Vorweihnachtszeit über „Soziales“ berichten.
- Gezielte Bewerbung der Bausteine/Angebote über Arztpraxen / Therapieeinrichtungen

### **Generationenübergreifende Konzepte**

- Tandemkonzepte von jüngeren und älteren Menschen bei Seniorenbegleitung bzw. aktivierendem Hausbesuch (mit Studierenden oder Jugendlichen im Sozialjahr)
- Wohnen für Hilfe als längerfristige Unterstützungsform allein lebender älterer Menschen durch Studierende bzw. Auszubildende entwickeln

### **Stärkere kommunalpolitische Verankerung und Anerkennung ehrenamtlichen Engagements im Seniorenbereich**

- stärkere Anbindung/Verzahnung der ‚Ehrenamtlichenpools‘ von Gartenschau u. Staufersaga mit Engagementangeboten des Seniorennetzwerkes (von Konkurrenz- zu Ressourcendenken gelangen)
- stärkere, regelmäßige Einbindung kommunalpolitischer Gremien und Leitungspersonen bei Themen/Veranstaltungen des Seniorennetzwerkes (nicht nur bei Auszeichnungen/Feierstunden); etwa Baubürgermeister bei Barrierefreiheitsfragen etc.

### **Dezentralisierung geeigneter Angebote**

- Koordination der Fahrdienste durch EDV/Software-Einsatz erleichtern und flexibilisieren ;
- Dezentralisierung von Fahrdiensten aus Umlandgemeinden bewusst angehen (ggf. lokale KoordinatorInnen einsetzen mit Aufwandsentschädigung)

### **Integration vorhandener Hilfs-/Unterstützungsangebote voranbringen**

- Gmünder Radler zur Erledigung von Botenfahrten und Medikamentenbesorgung bewerben?
- Fahrdienste und Begleitdienste (Friedhof, Einkauf, Spazieren) integriert anbieten (dabei klarere Ausdifferenzierung zwischen ‚reinem‘ Fahrdienst und zeitintensiveren Begleitdiensten)
- Generationenübergreifende Angebote wie ‚Wohnen für Hilfe‘ in zielgruppenspezifischen Formen entwickeln (Vertragsbasis, ‚BewerberInnenbörsen‘ usw.)
- Vergütungsstrukturen und (Teil-)Professionalisierung
- Entfristung hauptamtlicher KoordinatorInnenstellen
- Finanzierungsmodelle für künftige Überführung geeigneter u. stark nachgefragter Bausteine in Ehrenamt mit Aufwandsentschädigung bis hin zu 450 Euro-Jobs
- Haushaltssnahe Dienstleistungen mit verlässlichen Kooperationspartnern erbringen

## Literatur

- Bär, Gesine; Fehren, Oliver (2014): Sozialraumorientierung, integrierte Stadtteilentwicklung und Gesundheitsförderung: Von Schnittmengen zu Synergien!? Hg. v. Pakt für Prävention. Gemeinsam für ein gesundes Hamburg. Hamburg. Online verfügbar unter <http://www.hag-gesundheit.de/uploads/docs/1110.pdf>.
- Bleck, Christian; van Rießen, Anne; Knopp, Reinhold (Hg.) (2018): Alter und Pflege im Sozialraum. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Brüker, Daniela; Leitner, Sigrid (2018): Bedarfe und Ressourcen einer alternden Gesellschaft. In: Christian Bleck, Anne van Rießen und Reinhold Knopp (Hg.): Alter und Pflege im Sozialraum. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 19–34.
- DeGEval (2016): Standards für Evaluation. Hg. v. Deutsche Gesellschaft für Evaluation. Online verfügbar unter <https://www.degeval.org/degeval-standards-alt/kurzfassung/>, zuletzt geprüft am 09.05.2019.
- Knopp, Reinhold (2018): Sozialraumarbeit im Kontext der demografischen Entwicklung. In: Christian Bleck, Anne van Rießen und Reinhold Knopp (Hg.): Alter und Pflege im Sozialraum. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 127–139.
- Kricheldorf, Cornelia; Klott, Stefanie; Tonello, Lucia (2015): Sorgende Kommunen und Lokale Verantwortungsgemeinschaften. Modellhafte Ansätze zur Sicherung von gelingendem Altern und Pflege im Quartier. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 48 (5), S. 408–414. DOI: 10.1007/s00391-015-0914-z.
- Lehmann, Dieter (2018): Steuerung im Raum - Quartiersmanagement. In: sozialmagazin (10), S. 75–82.
- Pinl, Claudia (2015): Ehrenamt statt Sozialstaat? Kritik der Engagementpolitik. In: APuZ. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/apuz/203553/ehrenamt-statt-sozialstaat-kritik-der-engagementpolitik?p=all>, zuletzt geprüft am 09.05.2019.
- Ross, Paul-Stefan; Roth, Roland (2018): Bürgerkommune – Potentiale und Grenzen einer demokratischen Leitidee. Hg. v. eNewsletter Wegweiser Bürgergesellschaft. eNewsletter Wegweiser Bürgergesellschaft (05/2018). Online verfügbar unter [https://www.buergergesellschaft.de/fileadmin/pdf/gastbeitrag\\_ross\\_roth\\_180517.pdf](https://www.buergergesellschaft.de/fileadmin/pdf/gastbeitrag_ross_roth_180517.pdf), zuletzt aktualisiert am 17.05.2018, zuletzt geprüft am 09.05.2019.

## Anhang

- Fragebogen Ehrenamtliche im Seniorennetzwerk
- Fragebogen NutzerInnen von Angeboten im Seniorennetzwerk
- Fragebogen Pflegedienstleitungen
- Fragebogen PflegedienstmitarbeiterInnen
- Übersicht ausgewertete Presseberichte