

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

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

Stand: Februar 2021

1. Vorbemerkung zu allen Programmen:

In Anbetracht der sich weiterhin stetig verändernden Lage, bleibt auch die dritte Fortschreibung der Dokumentation zur Anpassung der Angebote/Programme der offenen Seniorenarbeit an die Corona-Pandemie nur eine punktuelle Wiedergabe der Gegebenheiten.

Mit Blick auf die Wirkung der Maßnahmen im zweiten Lockdown und die Impfungen gehen wir auch 2021 von sich stetig verändernden Rahmenbedingungen aus.

Die Arbeit in allen Programmen der offenen Seniorenarbeit wird von den hauptberuflichen Mitarbeiter*innen, sowie den Fachberatungen, stetig an die aktuellen Verordnungen und Möglichkeiten angepasst. Dies erfordert einen erheblichen Zeit- und Kommunikationsaufwand.

Die Kontakte zu den Nutzer*innen sind quantitativ länger und qualitativ breiter. Seit Mitte Dezember und besonders intensiv im Januar hat das Thema Impfungen gegen Sars-Covid-19 (Zugänge der Zielgruppe, Anmeldung, etc.) alle Programme erreicht. An diesem Beispiel zeigt sich in allen Bereichen, dass es für die Zielgruppen unserer Arbeit nicht ausreicht, auf die Medien und offiziellen Kanäle zu verweisen. So werden Maßnahmen erklärt, unklare Aussagen erläutert und bei offenen Fragen vermittelt und stabilisiert.

Ein weiterhin hoher Zeit- und Kostenaufwand entsteht dauerhaft zur Festlegung von Schutz- und Hygienemaßnahmen und der notwendigen Materialbeschaffung sowie der Umsetzung der Hygienekonzepte.

Der Ausbau der digitalen Kommunikation im Rahmen der Einrichtung von Home-Office-Strukturen bzw. der Einrichtung von Einzel- und Ersatzbüros ist noch nicht abgeschlossen. Das Thema Datenschutz und IT- Sicherheit ist weiter zu bearbeiten.

Neben den Sachinhalten, die gegenüber der Verwaltung in den Jahresberichten 2020 ausgeführt werden, liegt der Schwerpunkt in allen Programmen bei:

- der Aufrechterhaltung der (sozialen) Kontakte
- der Informationsweitergabe
- der Förderung von sozialen Kontakten unter veränderten Rahmenbedingungen
- der Beratung im Einzelfall
- der Planung und Durchführung der (Programm-)Beauftragung unter Einhaltung der jeweils aktuellen Schutz- und Hygienevorgaben

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

- der Anpassung der Aktivitäten in den Programmen an die sich verändernden Gegebenheiten
- Ausbau der digitalen Zugangswege
- Öffentlichkeitsarbeit.

Jeweils trägerspezifisch werden für die einzelnen Programme Schutz- und Hygienekonzepte, orientiert an der Corona-Schutzverordnung des Landes NRW und an trügereigenen Vorgaben, entwickelt. Diese werden fortlaufend angepasst.

In der Zeit seit Oktober 2020 wurden die Maßnahmen in den Einzelnen mehrfach angepasst. Insbesondere im Programm SeniorenNetzwerke Köln kam es zu mehrfach veränderten Rahmenbedingungen. Diese Fortschreibung führt alle Phasen seit Beginn des ersten Lockdowns auf.

2. Seniorenkoordination im Stadtbezirk

2.1. Arbeitsweise im Programm Seniorenkoordination in der ersten „Lockdownphase“, Monate März ff.

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

Stattdessen wurden aufrechterhalten und neu entwickelt: der Kontakt zu den Akteuren über Telefonate, E-Mails sowie Telefon- und Videokonferenzen.

So konnte ein regelmäßiger Austausch mit der Seniorenvertretung, den Akteuren Runder Tisch Seniorenarbeit (Seniorenberatung, SNWs, Demenznetzwerk, Sozialraumkoordination usw.) und dem Fachteam Seniorenkoordination sichergestellt werden.

Schwerpunkt der Arbeit zu Zeiten des Lockdown war die Sammlung von:

- Informationen zur aktuellen Situation der Senior*innen in den Stadtteilen,
- Informationen und Neuerungen aus den Einrichtungen und Diensten.

Die veränderten und sich in der Krise immer wieder anpassenden Angebots- und die Bedarfslagen in den Stadtbezirken wurden proaktiv regelmäßig erfragt.

Die Seniorenkoordination wurde als wichtiger, zentraler Anlaufpunkt wahrgenommen – Informationen wurden daher an die Seniorenkoordination zur Weitergabe aktiv herangetragen.

Auch die Vernetzungsarbeit unter den Akteuren selbst wurde forciert, indem Initiativen mit gleichen Vorhaben zusammengebracht oder auch an bereits bestehende Angebote vermittelt wurden.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Bedarfe und Kooperationsmöglichkeiten, sowohl auf der Ebene der Zielgruppe als auch auf der Ebene der Akteure, wurden in den Gesprächen herausgearbeitet und möglichst kurzfristig mit Akteuren (weiter-)entwickelt und im Sinne bedarfsorientierter Lösungswege für die Zielgruppe umgesetzt.

Gerade in der Zeit des Lockdown wurde vonseiten der Akteure die Präsenz der Seniorenkoordination vor Ort im Stadtbezirk als besonders wichtig erlebt. Die Seniorenkoordination konnte sich als wichtiger Anker und Knotenpunkt zur Wissensvermittlung und -weitergabe etablieren

So wurden bspw. in allen Stadtbezirken die Akteure, die im Verteiler der Runden Tische sind, regelmäßig über aktuelle Veränderungen und Entwicklungen im Zusammenhang mit der Coronaschutzverordnung, der Coronabetreuungsverordnung, über die Informationen der Stadt Köln und des Gesundheitsamtes etc. informiert. Hierbei wurden nicht nur Informationen weitergegeben, vielmehr wurden die sich ständig verändernden Verordnungen auf die Praxis der Akteure angewendet und auf die Umsetzung in der Praxis übertragen.

Die Öffentlichkeitsarbeit wurde insgesamt intensiviert (regelmäßige Newsletter 2-3 x wöchentlich, Pressemitteilungen) mit dem Ziel der Wissensweitergabe in Zusammenarbeit mit der Stadt Köln und der Liga.

So konnte ein gemeinsamer Wissenstand der Akteure in den Stadtbezirken generiert werden und eine auf Synergieeffekte gestützte und eine ressourcenmobilisierende Netzwerkarbeit unterstützt werden.

3

Es wurden Anfragen der Kooperationspartner bedient sowie Fördermöglichkeiten ausgelotet und weiterverbreitet. Auf Ebene der Akteure vor Ort wurden gemeinsam passgenaue Informationswege (z.B. Projekt „Veedels-Lotsen im Stadtbezirk“) genutzt und Vernetzungen mit ortsansässigen Unternehmen, Ärzten, Apotheken, etc. hergestellt.

Außerhalb der üblichen Einkaufs- und Besorgungshilfen wurden weitere Hilfen und Unterstützungsmöglichkeiten initiiert (z.B. Aufbau von Lebensmittel-Tafeln für Senior*innen). Der Kontakt zu lokal neu entstehenden bürgerschaftlichen Initiativen (Corona-Hilfen) wurde aufgebaut, gepflegt und weiterentwickelt.

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

- Online-Seminare mit Referenten, die Präsentationen auch digital zur Verfügung stellen,
- digitale Abfragen bei den Teilnehmenden zu Wünsche und Bedarfen,
- Durchführung des Runden Tisches als Telefon- und Videokonferenz, sowie Bildung themenbezogener Unter-AGs,
- Zusammenfassung und Verteilung der Ergebnisse als digitale Infopakete,
- Einrichtung eines Internetforums zum Austausch für die Akteure.

Das Fachteam der Seniorenkoordinatorinnen hat sich in einer wöchentlichen Telefonkonferenz intensiv ausgetauscht. Dabei wurde gemeinsam das Gesamtprogramm



Köln



Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

unter den sich veränderten Bedingungen angepasst, weiterentwickelt und die konzeptionelle Arbeit fortgesetzt, immer mit Blick auf die gelebte Vielfalt in den Stadtbezirken.

Parallel wurde die Recherche potenzieller neuer Teilnehmer für den Runden Tisch (zur perspektivischen Kontaktaufnahme) weitergeführt. Da in drei Bezirken erst kurz vor Beginn, bzw. während des Lockdown die Stellen neu besetzt wurden, wurde die Zeit in diesen Bezirken auch für die Sozialraumerkundungen (anhand sozialstatistischer Daten u. Stadtteilbegehungen) genutzt, wobei die Kontaktbeschränkungen vor allem in Hinblick auf die Vernetzung mit Akteuren für die neuen Kolleginnen eine besondere Herausforderung darstellte.

2.2. Arbeit im Programm Seniorenkoordination seit Mitte Mai 2020

Auch weiterhin wurde auf eine digital/virtuell gestützte Vernetzungsarbeit gesetzt. Verschiedene Formate wurden hierzu bereits in der Zeit der Kontaktbeschränkungen erprobt.

Die Seniorenkoordination behandelt die Corona-Pandemie als (neues) Querschnittsthema: Informationen zur aktuellen Lage, Aufbau und Entwicklung von möglichen Handlungsansätzen, Perspektiven für „nach Corona“. Dabei werden auch Coronafolgen thematisch aufgenommen, wie z.B. Vereinsamung und Altersarmut.

4

Digitale Formate können die Vernetzungs- und Arbeitstreffen nicht in Gänze ersetzen, sind aber für die weitere Gestaltung von Arbeitsgruppen, Projektgruppen, ggf. auch bei der Organisation des Runden Tisches selbst, je nach weiterer Entwicklung wichtig und hilfreich. Die Digitalisierung ist mit der Corona-Krise als wichtiges Querschnittsthema auch beim Runden Tisch Seniorenarbeit in den Bezirken und somit in der Vernetzungsarbeit der Seniorenkoordination angekommen. Hierbei sollten sich digitale und analoge Methoden ergänzen, digitale Formate sollen im Aufgabenportfolio der Seniorenkoordination auch dauerhaft genutzt werden.

Für die Durchführung des Runden Tisches Seniorenarbeit im 3. und 4. Quartal 2020 wurde bereits ein Hygienerahmenkonzept entwickelt, das beschreibt, unter welchen Voraussetzungen und unter Berücksichtigung welcher Punkte die Runden Tische in physischer Form wieder stattfinden können. Dabei werden die Vorgaben des Robert-Koch-Instituts und der Corona-Schutzverordnung des Landes NRW in der jeweils gültigen Fassung beachtet.

Das Hygienerahmenkonzept muss vor Durchführung eines Runden Tisches immer noch mit dem Hygienekonzept des Trägers, bei dem der Runde Tisch stattfindet, abgeglichen werden.

Um die Runden Tischen mit allen Teilnehmer*innen durchführen zu können, sind entsprechend große Tagungsräume notwendig. Gegebenenfalls muss das Format des Runden Tisches angepasst werden, bspw. werden themenbezogene Kleingruppenarbeiten durchgeführt.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Die intensivierte Öffentlichkeitsarbeit des Runden Tisches durch bestehende Arbeitsgruppen wird auch in Zukunft fortgesetzt. Einzelkontakte zu Akteuren im Stadtbezirk als auch die Organisation von Arbeitsgruppen im face-to-face-Kontakt unter Beachtung der Kontaktvorgaben sind bereits wiederaufgenommen worden.

Die gewonnenen Erfahrungen sollten für die weitere Umsetzung des ÖFFNA-Projektes (Verbesserung des Zugangs von Menschen zu den Programmen der offenen Seniorenarbeit, die bislang nicht von Hilfen und Angeboten erreicht werden) in allen Programmen genutzt werden. So hat bspw. die enge und schnelle Anbindung von neu entstandenen Nachbarschaftshilfen eine Weiterleitung von Menschen mit Hilfebedarfen zu bestehenden Hilfsangeboten ermöglicht.

2.3. Arbeit im Programm Seniorenkoordination seit November 2020

Die Seniorenkoordination im Stadtbezirk hat sich auch weiterhin als zentraler Anlaufpunkt auf Akteursebene bewährt. Mit zunehmender Verschärfung der Kontaktbeschränkungen mussten viele Akteure in den Stadtbezirken ihre Angebote immer weiter einschränken, verändern oder ganz aussetzen. Die Seniorenkoordination übernimmt in diesem Zusammenhang eine zentrale Informationssammlung und -weitergabe zu diesen Veränderungen in den Stadtbezirken.

Hinzugekommen ist auch die Informationsweitergabe zu dem Themenbereich Impfungen und in diesem Zusammenhang v.a. zu neu entstehenden Hilfsangeboten in diesem Themenfeld (z.B. Impfpatenprogramme).

Auch gesamtstädtisch wird die Seniorenkoordination als zentrale Anlaufstelle für Seniorenthemen wahrgenommen und angefragt.

So hat eine Seniorenkoordinatorin – stellvertretend für das Fachteam – an der Expertenkonferenz, einberufen vom Corona-Krisenstab, teilgenommen und die im Fachteam gemeinsam erarbeiteten Ideen für die Zielgruppe Senior*innen in die Konferenz eingebracht.

Die Seniorenkoordination hat darüber hinaus an verschiedensten Stellen das Thema Digitalisierung weiterhin im Fokus und erarbeitet sowohl neue Formate mit Akteuren als auch für die Zielgruppe Senior*innen selber.

Die Vernetzung zwischen den Akteuren konnte dadurch in vielen Bereichen deutlich intensiviert werden, auch gibt es neue Vernetzungen bspw. mit dem Interkulturellen Dienst zu dem Themenbereich Digitalisierung in Hinblick auf die Zielgruppe Senior*innen.

Im 4. Quartal ist darüber hinaus die Aktualisierung der Angebote in der Datenbank Soziale Infrastruktur aufgenommen worden. Neben mehreren Einführungs- und Rückspracheterminen mit der Fachplanung, den städtischen Entwicklern und der Stabstelle Sozialplanung hat die Erfassung und Aktualisierung der Angebote begonnen.

Im 4. Quartal 2020 haben alle Runden Tische in den Stadtbezirken stattgefunden. Nachdem im 3. Quartal die Veranstaltungen noch als Präsenzveranstaltungen umgesetzt werden konnten, wurde im 4. Quartal durchgehend auf digitale Formate (Videokonferenzen)

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

umgestellt. Auch die Runden Tische im 1. Quartal 2021 werden derzeit als digitale Veranstaltungen geplant.

In den Stadtbezirken Chorweiler und Lindenthal sind die Stellen der Seniorenkoordination derzeit vakant. Im Stadtbezirk Kalk ist die Mitarbeiterin aus der Elternzeit zurückgekehrt, im Stadtbezirk Rodenkirchen gibt es eine Neubesetzung – hier hat die Elternzeitvertretung aus Kalk die Stelle übernommen.

3. Seniorenberatung

3.1. Arbeitsweise im Programm Seniorenberatung in der „Lockdownphase“, Monate März ff.

a. Seniorenberatung in den Bezirken

Die Seniorenberatung als gut etabliertes Programm der offenen Seniorenarbeit hat sich gerade in Krisenzeiten als wichtiger Anlaufpunkt für Senior*innen herausgestellt.

Seit Beginn der Kontaktbeschränkungen wurde die Beratung dahingehend verändert, dass Beratung vorwiegend telefonisch stattfindet, die Erreichbarkeit aller Seniorenberater war kontinuierlich gewährleistet. Sprechstunden in den Büros wurden ausgesetzt.

Die Bearbeitung der HILO-Meldungen war jederzeit sichergestellt.

6

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

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

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

Ob Hausbesuche überhaupt durchgeführt wurden, war trägerabhängig.

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

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

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

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

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

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

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

b. Seniorenberatung in den Bezirksrathäusern

7

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

Auch eine proaktive Kontaktaufnahme zu bereits bekannten, alleinlebenden Senior*innen war nicht möglich, da der Zugriff auf die Kontaktdaten fehlt.

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

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

3.2. Arbeit im Programm Seniorenberatung seit ca. Mitte Mai 2020

Grundsätzlich erfolgt(e) die Anpassung der Seniorenberatung fließend. Angepasst bzw. orientiert wurde die Seniorenberatung an der jeweils gültigen Corona-Schutzverordnung, den Trägervorgaben und auch den örtlichen Gegebenheiten.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Trägerintern wurden für alle Arbeitserfordernisse (Beratungsgespräche im Büro, Hausbesuche, Bezirksrathäuser ...) ein verbindliches Schutz- und Hygienekonzept erstellt.

a. Seniorenberatung in den Bezirken

In Zeiten der andauernden Pandemie wird die Seniorenberatung auch weiterhin Beratungen nach Möglichkeit kontaktlos durchführen bzw. im Einzelfall streng abwägen, ob eine persönliche Beratung vis-à-vis notwendig ist.

Bei festgestellter Notwendigkeit einer persönlichen Beratung im Büro erfolgt diese mit Terminvergabe. Vorerst sind offene Sprechstunden nicht im gewohnten Sinne umsetzbar. Alle Kontakte werden mit Datum, Name und Telefonnummer dokumentiert, um ggfs. Infektionswege durch das Gesundheitsamt nachvollziehen zu können. Die maximale Anzahl der Personen, die gleichzeitig an der Beratung teilnehmen können, muss je nach Raumgröße festgelegt werden.

Alle Seniorenberater sind mit benötigter Schutzausrüstung (Mund-Nasen-Schutz, transparente Trennwänden, Desinfektionsmittel) ausgestattet. Auch Senior*innen werden dazu aufgefordert, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Im Bedarfsfall wird Kunden der Seniorenberatung ein Mund-Nasen-Schutz angeboten.

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

In den ersten Monaten (ab Mitte Mai) sind Seniorenberater*innen weiter proaktiv telefonisch und/oder schriftlich auf Ihren Kund*innenstamm zugegangen und informiert zur Erreichbarkeit der Seniorenberatung und zu aktuellen Themen.

Mittlerweile haben sich Anfragen und (Neu-)Kund*innen wieder der normalen Größe – mit üblichen Schwankungen – angenähert.

Hilfreich dafür waren auch (vonseiten der Presse unregelmäßige) Hinweise in lokalen Zeitungen, die neue Ausgabe „Kölner Leben – Wegweiser“ und Aktionen u.a. der SeniorenNetzwerke sowohl in als auch nach der „Lockdown-Phase“.

b. Seniorenberatung in den Bezirksrathäusern

Eine Rückkehr der Seniorenberatungen in die Büros der Bezirksrathäuser ist erfolgt. Die Beratungsstellen sind telefonisch zu den üblichen Zeiten erreichbar.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Persönliche Beratungsgespräche werden – bei Notwendigkeit – mit vorheriger Terminvergabe umgesetzt. Die Namen der Kunden werden vorab dem Sicherheitsdienst mitgeteilt. Kunden werden durch die Seniorenberatung in Empfang genommen und auch nach der Beratung wieder aus dem Haus begleitet. Eine offene Sprechstunde kann auch in den Bezirksrathäusern derzeit nicht stattfinden.

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

Die „Öffnung“ der Bezirksrathäuser und die aktuelle Arbeitsweise der Sachbearbeiter in den Bezirksrathäusern erschwert in einigen Bezirken die Zugänge und Beratung der Senior*innen.

Bei persönlichen Beratungen/Kontakten der Seniorenberatung gelten auch in den Bezirksrathäusern Schutz- und Hygienemaßnahmen analog der Seniorenberatung in den Bezirken.

3.3. Arbeitsweise im Programm Seniorenberatung seit Mitte Dezember 2020

a. Seniorenberatung in den Bezirken

Seit dem erneuten Lockdown ab Mitte Dezember arbeiten die Kolleg*innen der Seniorenberatung in den Bezirken vom Grundsatz her „normal“. D.h. sie sind per Telefon und Mail zu den üblichen Bürozeiten zu erreichen und bieten auch Beratung mit persönlichem Kontakt im Büro oder als Hausbesuch an.

Die persönlichen/Präsenz-Beratungen werden gemäß der Coronaschutzverordnung NRW (§ 7) streng auf ihre Notwendigkeit hin überprüft und entsprechend der Schutz- und Hygienevorgaben der Verordnung bzw. der jeweiligen Träger durchgeführt.

Viele Kolleg*innen bieten auch für die Kund*innen FFP2-Masken an. Viele Kolleg*innen könnten Videoberatung anbieten. Dies kann aber nur von wenigen Kund*innen technisch genutzt werden. Offene Sprechstunden sind zurzeit ausgesetzt.

Die Beratungsanfragen sind eher hoch und kommen sowohl von bisherigen als auch neuen Kund*innen. Die Themen umfassen die üblichen Schwerpunkte als auch Fragen zur Situation; aktuell besonders zum Ablauf der Impfungen. Tendenziell sind alle Kontakte immer noch zeitintensiver, da es auch um die Fragen und Folgen der Pandemie und des Lockdowns geht.

Wenn sich Kolleg*innen nach den ganz aktuellen Vorgaben – eher an einzelnen Tagen – im Homeoffice oder im mobilen Arbeiten befinden, sind sie regulär per Telefon und Mail erreichbar und persönliche Termine im Büro und Hausbesuche müssen von dort organisiert bzw. durchgeführt werden.

In einigen Bezirken sind die Einsätze zu „Hilofällen“ sowohl quantitativ als auch qualitativ hoch.“



Köln



für Köln



Deutsches
Rotes
Kreuz
Kreuzverband Köln e. V.



Synagogen-Gemeinde Köln

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Je nach Verortung der Seniorenberatung, z.B. bei einem Pflegedienst, stehen für die Mitarbeiter*innen Schnelltests zur Verfügung.

b. Seniorenberatung in den Bezirksrathäusern

In den Bezirksrathäusern werden nach Terminabsprache und Rücksprache mit dem Sicherheitsdienst bei dringendem Bedarf persönliche Beratungsgespräche mit entsprechenden Schutz- und Hygienemaßnahmen durchgeführt. Auch bei „Laufkundschaft“ wird nach Möglichkeit ein (telefonischer) Termin vereinbart, um einen sicheren Beratungsrahmen zu gewährleisten.

Darüber hinaus zeigt sich ein vergleichbares Bild wie in den Bezirken.

Im Herbst 2020 erhielten alle Seniorenberater*innen eine neue Software die onlinebasiert ist. Dies ermöglicht nun datenschutzkonform auch einen mobilen Zugriff auf die Kontakte, was das Arbeiten zum Beispiel im Homeoffice ermöglicht. Hierzu müssen noch flächendeckend die Hardwaremöglichkeiten geschaffen werden.

4. Präventive Hausbesuche

4.1 Arbeitsweise im Programm Präventive Hausbesuche während der Corona Pandemie, Monate März ff.

10

Während des Lockdowns ab Mitte März wurden die Leistungen teilweise aus dem Home-Office erbracht. Aufgrund des Kontaktverbots wurden bereits vereinbarte Termine telefonisch durchgeführt. Die Anzahl telefonischer Kontaktaufnahmen nahm zu und die Beratung erfolgte ebenfalls überwiegend am Telefon. Dabei stand das „offene Ohr“ für die Sorgen und Nöte der Anrufer im Vordergrund. Informationsmaterialien zu den jeweils benötigten Hilfsangeboten wurden per Post oder E-Mail verschickt. Neben den noch ankommenden Telefonanfragen wurden proaktiv Senior*innen telefonisch kontaktiert, bei denen in letzter Zeit ein präventiver Hausbesuch stattgefunden hat und von denen bekannt war, dass sie alleinlebend und/oder bei bestehenden Unterstützungsbedarfen noch nicht in Hilfesysteme eingebunden sind, um die Versorgungssituation abzuklären. Hausbesuche wurden zunächst grundsätzlich eingestellt und nur im Notfall unter Schutzmaßnahmen (z.B. Tragen von Mund-Nasen-Bedeckung durch Mitarbeitende und Senior*innen, Tragen von Einweghandschuhen, Raumlüften vor Besuch etc.) und Abstandswahrung durchgeführt. Der Versand weiterer stadtteilbezogener Anschreiben von Senior*innen wurde seitens des Amtes für Soziales, Arbeit und Senioren zunächst eingestellt. Die Telefonevaluation der Vorjahreskunden wurde durchgeführt. Die Mitarbeitenden nutzten zeitliche Freiräume für die Kooperation und Unterstützung im Rahmen der Corona-Hilfen der Verbände. Bei zwei Verbänden kam es zu Personalausfällen durch eine Erkrankung bzw. eine Rehabilitationsmaßnahme. Darüber hinaus kam es bei zwei Verbänden zu personellen Veränderungen, aufgrund derer die Stellen vorübergehend unbesetzt waren.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

4.2 Arbeitsweise im Programm Präventive Hausbesuche während der Corona-Pandemie ab ca. Mitte Mai

Mit zunehmenden Lockerungen waren auch persönliche Beratungsgespräche im häuslichen Umfeld wieder möglich und die Nachfrage hierfür war sehr groß. Die Mitarbeitenden wurden zum Thema Hygiene und in Bezug auf die Besonderheiten des COVID-19-Virus geschult. Für Hausbesuche gelten allgemeine sowie trägerinterne Vorgaben. Das Einhalten des Mindestabstands (1,5 m) sowie die Nutzung einer persönlichen Schutzausrüstung (Desinfektionsmittel, Mundschutz etc.) sind obligatorisch. Der Zeitraum des Besuchs wird so kurz wie möglich gehalten. Auch auf ausreichend lange Abstände zwischen den Hausbesuchen wird geachtet. Ist ein Hausbesuch nicht erwünscht, wird weiterhin auch eine telefonische Beratung angeboten.

Die Wiederaufnahme des Versands der Informationsschreiben erfolgte nach individueller Absprache der Träger mit der Stadt Köln wie folgt:

1 – Innenstadt (Diakonie gemeinnützige GmbH):

Ab dem 7. Juli fanden wieder Hausbesuche statt – zunächst bei Senior*innen, deren Termine wegen des Lockdowns zuvor abgesagt werden mussten. Neue Anschreiben wurden in der 35. KW versendet.

2 – Rodenkirchen (ASB Alten- und Pflegeheime Köln):

Der Mitarbeiter war seit Mitte April erkrankt. Hausbesuche fanden ab Ende Juni wieder statt. Seit August hat eine andere Mitarbeiterin vorübergehend übernommen und der nächste Stadtteil wird nun (Anfang Oktober) angeschrieben.

3 – Lindenthal (ASB Alten- und Pflegeheime Köln):

Erste Hausbesuche fanden ab dem 23. Juni wieder statt. Um den Versand neuer Anschreiben wurde Anfang/Mitte Juni gebeten, versendet wurden sie aufgrund einer Panne jedoch erst in der zweiten Augustwoche. Von Mitte Juli bis Anfang August war die Mitarbeiterin im Urlaub.

4 – Ehrenfeld (AWO Kreisverband Köln):

Ab dem 1. September fanden wieder Hausbesuche statt, nachdem die Stelle zuvor 1 ½ Monate unbesetzt war. Der Versand der nächsten Anschreiben wurde am 30. September in Auftrag gegeben.

5 – Nippes (Sozial-Betriebe-Köln gemeinnützige GmbH):

Ab Anfang August fanden wieder Hausbesuche statt, nachdem die Stelle zuvor zwei Monate unbesetzt war. Anfang August wurden direkt auch neue Briefe versendet.

6 – Chorweiler (Synagogen-Gemeinde Köln):

Mitte Juni wurden wieder neue Anschreiben versendet und auch die Hausbesuche wiederaufgenommen.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

7 – Porz (Caritasverband Köln):

Am 23. Juni wurden neue Anschreiben versendet und Hausbesuche fanden wieder statt. Die Mitarbeiterin ist seit Mitte September erkrankt.

8 – Kalk (DRK Kreisverband Köln):

Ab dem 10. Juni wurden wieder Hausbesuche durchgeführt und am 18. Juni neue Anschreiben versendet.

9 – Mülheim (Caritasverband Köln):

Am 1. Juli wurden neue Anschreiben versendet und Hausbesuche fanden wieder statt.

4.3 PHB seit dem 2. November

Anders als beim ersten Lockdown wurden die Hausbesuche beim zweiten Lockdown ab dem 2. November 2020 nicht komplett auf die telefonische Beratung umgestellt. Bereits beim ersten Lockdown hatte sich gezeigt, dass der Bedarf weiterhin groß und ein Hausbesuch in einigen Fällen unumgänglich ist. Die Koordinator*innen erörtern jedoch bei einem ersten Telefonat den tatsächlichen Beratungsbedarf und entschieden dann, ob es möglich ist, den Hausbesuch aufzuschieben, ob eine telefonische Beratung ausreicht oder ob ein Hausbesuch absolut notwendig ist.

Im Dezember 2020 wurde der Text der Anschreiben auf Wunsch der Koordinator*innen um einen Hinweis auf die aktuelle Corona- Pandemie und der Hervorhebung der telefonischen Beratung ergänzt, um vermeidbare Kontakte zu reduzieren. Dazu gibt es viele positive Rückmeldungen und diese werden intensiv genutzt.

Die Mitarbeiter*innen aller Träger sind außerdem generell mit dem technischen Equipment ausgestattet, um auch Videoberatungen anbieten zu können.

Die letzten Anschreiben wurden seit Juni in den einzelnen Stadtteilen wie folgt versandt:

1 – Innenstadt (Diakonie gemeinnützige GmbH):

August 2020 Altstadt-Süd: 300 Anschreiben
Januar 2021 Altstadt-Süd: 345 Anschreiben

2 – Rodenkirchen (ASB Alten- und Pflegeheime Köln):

Oktober 2020 Raderthal: 300 Anschreiben
November 2020 Raderthal: 338 Anschreiben
Januar 2021 Raderberg: 451 Anschreiben

3 – Lindenthal (ASB Alten- und Pflegeheime Köln):

August 2020 Klettenberg: 300 Anschreiben
September 2020 Klettenberg: 303 Anschreiben
Januar 2021 Müngersdorf: 300 Anschreiben

4 – Ehrenfeld (AWO Kreisverband Köln):

September 2020 Ehrenfeld: 300 Anschreiben
Januar 2021 Ehrenfeld: 300 Anschreiben

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

5 – Nippes (Sozial-Betriebe-Köln gemeinnützige GmbH):

August 2020 Nippes: 300 Anschreiben
November 2020 Nippes: 363 Anschreiben
Januar 2021 Riehl: 580 Anschreiben

6 – Chorweiler (Synagogen-Gemeinde Köln):

Juni 2020 Blumenberg: 148 Anschreiben
Oktober 2020 Chorweiler: 300 Anschreiben
Januar 2021 Chorweiler: 147 Anschreiben

7 – Porz (Caritasverband Köln):

Juni 2020 Zündorf: 300 Anschreiben
Januar 2021 Zündorf: 300 Anschreiben

8 – Kalk (DRK Kreisverband Köln):

Juni 2020 Kalk: 345 Anschreiben
Juni 2020 Rath/Heumar: 300 Anschreiben
August 2020 Rath/Heumar: 300 Anschreiben
Januar 2021 Rath/Heumar: 287 Anschreiben

9 – Mülheim (Caritasverband Köln):

Juli 2020 Stammheim: 300 Anschreiben
August 2020 Stammheim: 300 Anschreiben
November Stammheim: 298 Anschreiben
Januar 2021 Buchforst: 354 Anschreiben

13

Bei den Hausbesuchen wird auf die Einhaltung des trägerspezifischen Hygienekonzepts (Abstand, FFP2-Masken etc.) geachtet. Die Zahl der teilnehmenden Personen wird so gering wie möglich gehalten. Alle Träger stellen ihren Mitarbeiter*innen FFP2-Masken zur Verfügung, einige bieten ihnen auch die Möglichkeit zu Corona-(Schnell-)Tests an. Träger, welche über ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtungen verfügen, werden ihren Mitarbeiter*innen auch die Möglichkeit einer Corona-Impfung anbieten.

Weiterhin zeigt sich ein stark erhöhter Beratungsbedarf bei den Senior*innen. Viele Senior*innen sind mit der Schnelllebigkeit der Informationen zur Corona-Pandemie, den aktuell geltenden Verordnungen und den Impfungen überfordert und sehr dankbar darüber, durch die Mitarbeiter*innen der Präventiven Hausbesuche verlässliche und aktuelle Informationen zu erhalten. Aktuell kommen bei den Kolleg*innen im Programm auch viele Anfragen zum Thema Impfung von Menschen an, die bereits vor längerer Zeit das Anschreiben der Stadt bekommen haben. Deswegen werden Mitarbeiter*innen von dem/der zuständigen Fachberater*in stets mit aktuellen Informationen zur Corona-Schutzverordnung NRW sowie zu weiteren spezifischen Neuerungen, bspw. FFP2-Maskenpflicht, kostenlose FFP2-Masken für Risikogruppen in der Apotheke, Impfstrategie usw., versorgt.

Die Angehörigen der Senior*innen haben ebenfalls sichtbar erhöhten Beratungsbedarf: Auch sie nutzen verstärkt das Angebot der Präventiven Hausbesuche, indem sie Kontakt aufnehmen und den Besuchen beiwohnen.



Köln



für Köln



Deutsches
Rotes
Kreuz
Kreisverband Köln e. V.

Diakonie
Köln und Region



Synagogen-Gemeinde Köln

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Als ebenso wichtig hat sich die Weitergabe von Informationen zu Angeboten gezeigt, welche Vereinsamung vorbeugen sollen, wie bspw. Seniorentelefon oder ähnliche Angebote.

4.4 Ausblick für die weitere Gestaltung im Programm Präventive Hausbesuche

Die aktuell große Nachfrage nach Beratungsgesprächen zeigt, wie wichtig es ist, das Angebot der Präventiven Hausbesuche auch bei steigenden Fallzahlen aufrechtzuerhalten. Nicht nur die konkrete Beratung, sondern auch das beruhigende Gefühl, einen Ansprechpartner zu haben, ist für die Senior*innen in diesen unstillen Zeiten von enormer Wichtigkeit.

Hierfür müssen gegebenenfalls neue Beratungsformate geprüft werden. Die telefonische Beratung bietet aktuell eine gute Alternative zum Hausbesuch. Auch der Einsatz von Videokonferenzen ist denkbar, jedoch derzeit oftmals aufgrund der technischen Ausstattung der Mitarbeitenden sowie der Senior*innen selbst nicht möglich.

Aktuell könnte die telefonische Evaluation der Hausbesuche auch auf den Personenkreis länger zurückliegender Kontakte ausgeweitet werden, um mögliche Versorgungslücken aufzuspüren.

Je nach zeitlichen Kapazitäten und Verlauf der Covid-19-Pandemie kann auch die Öffentlichkeitsarbeit, z.B. in Form von Infoständen auf Wochenmärkten, verstärkt werden. Für kommende Anschriften, soll die Zahl der angeschriebenen wieder erhöht werden.

14

5. Haushaltsnahe Dienstleistungen

5.1. Arbeitsweise im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen während der Corona-Pandemie

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

5.2 Arbeit im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen seit ca. Mitte Mai 2020

Kontinuierliche Fortsetzung der Versorgung im erforderlichen Umfang unter Einhaltung des Hygienekonzeptes. Bei Klienten, welche die Einsätze während des Lockdowns abgesagt hatten, erfolgte eine telefonische Kontaktaufnahme, um zu erfragen, inwieweit

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Unterstützung wiederaufgenommen werden soll. Ebenfalls wurde die Kundenakquise wiederaufgenommen.

Die Integration von neuen Mitarbeitenden im SGB II – Bezug wird dabei nach wie vor als schwierig angesehen.

5.3 Arbeit im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen seit November 2020

Kontinuierliche Fortsetzung der Versorgung im erforderlichen Umfang unter Einhaltung des Hygienekonzeptes. Nur wenige Klient*innen sagten den Einsatz von sich aus ab, die allermeisten waren sehr froh über die Fortführung der Dienstleistungen. Auch im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen ist auffällig, dass die Klient*innen durch die momentane Situation verunsichert sind und sich der „Informationsflut“ oft nicht gewachsen sehen. Die Mitarbeiter*innen können hier manchmal aufklären, manchmal werden auch die Fachberater*innen miteinbezogen.

Die Mitarbeiter*innen werden vom Träger mit FFP2-Masken ausgestattet und können, ebenfalls beim Träger, auf Wunsch einen Corona-(Schnell-)Test machen. Teilweise wurden die Mitarbeiter*innen bereits gegen Corona geimpft und es wird angestrebt, allen Mitarbeiter*innen zeitnah die Impfung zu ermöglichen.

15

6. Häusliche Unterstützungsdienste Demenz (inkl. Demenznetzwerke), Entlastungsdienst Somatik und AWO-Veedel für Alle – Türkische Beratung für ältere Menschen / Semtimiz Ehrenfeld – Yaşlılara Türkçe Danışma Merkezi

6.1 Arbeitsweise im Programm im Frühjahr 2020

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

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

Aufgrund des Erlasses des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales bzgl. der Ausdehnung der Angebotsinhalte konnten die Angebote sehr schnell an die neue Situation angepasst werden. So wurden von vielen Freiwilligen Einkäufe übernommen oder telefonische „Besuche“ ermöglicht. Im weiteren Verlauf konnten auch gemeinsame

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Spaziergänge unter Einhaltung der Abstandsregeln und Hygienevorgaben ermöglicht werden.

Die Familien und Helfer*innen wurden sowohl schriftlich als auch telefonisch über Risiken sowie zu Hygiene- und Verhaltensregeln aufgeklärt, um bei Bedarf weiter Unterstützung durch die freiwilligen Helfer*innen zu erhalten. Bei Einkäufen lag der Fokus auf alleinlebende Klienten. Engmaschig erfolgte in der Regel telefonisch die Reflexion der Einsätze mit den freiwilligen Helfern. Die persönliche Betreuung und Beratung der Kund*innen, Angehörigen und Freiwilligen per Telefon ist nach wie vor ein wichtiger und sehr zeitaufwändiger Bestandteil des Dienstes. Zur Erleichterung der Kommunikation wurden teilweise E-Mailverteiler an die Angehörigen aufgebaut und die bestehenden zu den freiwilligen Helfern intensiv genutzt. Auch der Beratungsbedarf für die teilweise selbst zur Risikogruppen gehörenden freiwilligen Helfer*innen erhöhte sich.

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

Gruppenangebote wie Demenz-Cafes wurden zwischenzeitlich ausgesetzt. Den Teilnehmenden wurden Informationen über Beschäftigungsmöglichkeiten und Bewegungsangebote nach Hause gesendet und der telefonische Kontakt wurde regelmäßig aufrechterhalten.

16

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

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

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

6.2 Veränderte Situation nach Änderung der Kontaktbeschränkung Mitte Juni 2020:

Nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen Mitte Juni haben alle Dienste ihre Arbeit schrittweise wiederaufgenommen. Dies betraf im besonderen Maße die Wiederaufnahme von Betreuungen in der Häuslichkeit. Die meisten Einsätze konnten unter Hygiene- und

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Schutzmaßnahmen wieder durchgeführt werden. Auch wurden neue Haus- und Vermittlungsbesuche von den Koordinator*innen durchgeführt.

Die Nachfrage nach Betreuungen, die in der ersten Phase der Corona-Pandemie in den Monaten März bis Mai stark nachgelassen hat, stieg in den ersten Wochen der „Öffnung“ zum Teil deutlich an und war in einigen Stadtbezirken zum Teil deutlich höher als vor Corona. Danach glich sie sich sukzessive an das „Vor-Corona-Niveau“ an.

Gerade der Umstand, dass es zurück zur Normalität geht, rief bei Familien große Erleichterung hervor. Gründe sind unter anderen in der zunehmenden Belastung in der Pflege und Betreuung durch den Wegfall anderer unterstützender Dienste zu sehen, wie beispielsweise der Tagespflege. Die begonnenen persönlichen Kontakte/Besuche unter schon genutzten Alternativen (Fensterbesuch, Spaziergang, Einkauf) wurden unter strenger Beachtung der vorgegebenen Maßnahmen (Hygiene, Schutz, Abstand) fortgesetzt bzw. ausgeweitet. Wann immer möglich, wurde die gemeinsame Zeit draußen verbracht.

Die meisten Helfer*innen sind wieder im Einsatz. Einige pausieren aufgrund eigener Risikofaktoren oder sie haben selbst nahe Angehörige, die zur Risikogruppe zählen. Die Koordinatorinnen halten telefonischen Kontakt zur Unterstützung der freiwilligen Helfer*innen, zumal es nach wie vor Unsicherheiten bei Fragen rund um die Pandemie gibt. In allen Diensten absolvierten Helferinnen und Helfer eine Hygieneschulung. Sie wurden für ihre Einsätze mit Mund-Nasen-Schutzmasken, FFP2-Masken und Händedesinfektionsmittel ausgestattet.

17

Alle Entlastungsdienste bieten inzwischen Reflexionstreffen in kleinerem Personenkreis und mit Hygienekonzept an. Auch haben alle Dienste in den vergangenen Wochen Qualifizierungskurse, sowohl im somatischen wie auch im Demenzbereich, durchgeführt oder planen diese aktuell. Die Schulungsinhalte wurde um einen Block Hygiene- und Corona - Schutzmaßnahmen erweitert. Die Herausforderung bestand u.a. durch die permanente Maskenpflicht. Die Vermittlung von Inhalten und die Kommunikation mit den Teilnehmerinnen sind dadurch erschwert. Lautes und deutliches Sprechen war wichtig. Einige Schulungsinhalte, z.B. Übungen, mussten abgewandelt werden, damit Hygiene- und Schutzmaßnahmen eingehalten werden konnten. Für Präsenzs Schulungen mussten Räume in ausreichender Größe gesucht werden, was den Aufwand in der Vorbereitungsphase erheblich erhöht hat.

Gruppenangebote wie Demenz- Cafes konnten nach Einreichung eines Hygienekonzeptes wieder öffnen und wurden rege besucht.

Die Demenznetzwerkkoordination wurde unter Nutzung der aufgebauten digitalen Strukturen fortgesetzt. Die einzelnen Webseiten wurden zu aktuellen Information und aktiven Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Mit den Netzwerkpartnern wurde über weitere mögliche Aktivitäten gemeinsam entschieden. Vereinzelt gab es persönliche Treffen der Steuerungsgruppen, wobei nicht alle Netzwerkpartner teilnehmen durften bzw. mochten. Weitere Dienste planen persönliche Treffen, wobei abzuwarten bleibt, wie sich der erneute Teil-Lockdown darauf auswirkt.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Die gemeinsamen Veranstaltungen im Rahmen der Kölner Demenzwochen konnten unter Hygiene- und Schutzmaßnahmen im September größtenteils stattfinden und waren gut besucht.

Die Beantragung der Netzwerkelder der Pflegekassen für 2021 wurde abgeschlossen.

Aufgrund der guten Hygienekonzepte herrschte Optimismus, auch bei steigenden Corona-Zahlen, das Angebot aufrechterhalten zu können. Basierend auf den Erfahrungen im Frühjahr ist jedoch damit zu rechnen, dass einige Freiwillige, aus Sorge vor einer Infektion, ihre Arbeit einstellen und dass evtl. auch wieder einige Familien/individuelle Klient*innen absagen werden.

6.3 Fortschreibung der Dokumentation für den Zeitraum Oktober 2020 bis Januar 2021

Die Nachfrage nach Unterstützung in den Familien steigt derzeit wieder. Die Belastung der Angehörigen durch die eigenständige Übernahme der Pflege und Betreuung hat in derart hohem Maße zugenommen, sodass der Unterstützung durch unsere Helfer*innen ein besonderer Stellenwert zukommt.

18

Übereinstimmend berichten alle Dienste, dass sich die Arbeitsweise in den vergangenen Monaten nicht grundlegend verändert hat.

Haus-, und Vermittlungsbesuche wurden in allen Diensten unter Einhaltung der Hygienevorschriften (A-H-A, FFP2-Masken, Händedesinfektion) weiterhin durchgeführt.

Die Besuche der freiwilligen Helfer*innen finden weiter nach individueller Beratung unter Zuhilfenahme des Kriterienkatalogs und der Unterzeichnung von Verantwortungsübernahmeerklärungen statt. Diese wurden mit Masken/FFP2-Masken und Desinfektion ausgestattet und kontinuierlich in Hygienekonzepten und Handlungsempfehlungen eingewiesen. Die Einsätze der Helfer*innen finden immer nur unter Abwägung der Risiken beider Parteien statt und es werden individuelle Lösungen gesucht.

Gruppenangebote wie z.B. „Café Dröppelminna“ oder „Cafe Malta“ pausieren seit November 2020.

Die Schulungseinheiten fanden zum Teil in Präsenzform statt, wobei der Aufwand als enorm groß zu bezeichnen ist. Wie in erster Jahreshälfte 2020 mussten zunächst geeignete Räume gefunden werden, um alle Anforderungen der Coronaschutzverordnung zu erfüllen. Ab Mitte Dezember bis Mitte Januar fanden die Schulungen, wenn überhaupt, nur noch online statt. In den Schulungsthemen wurden grundsätzlich coronabedingte Auswirkungen/Fragestellungen aufgegriffen wie Hygieneschulungen, Einsamkeit der Menschen, psych. Auswirkungen auf Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen, Demenz und Depression. Auffällig war in allen Schulungen, dass sich zum Teil jüngere

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Menschen engagieren möchten. Die Motivation ist dabei sehr unterschiedlich wie z.B. Kurzarbeit, Homeoffice (Fahrzeiten fallen weg), soziale Verantwortung durch die Pandemie, Ausübung sinnvoller Tätigkeit usw.

Alle Dienste berichten, dass für das Jahr 2021 ausreichend freiwilligen Helfer*innen und Helfer zur Verfügung stehen.

Im Bereich der Reflexionstreffen wurden digitale Angebote mit unterschiedlicher Intensität durch Helfer*innen wahrgenommen. Projekte zur Stärkung der digitalen Kompetenz, gerade unter den älteren Freiwilligen, machen Sinn, sind notwendig und werden nicht selten aus Stiftungsgeldern finanziert.

Die Arbeit in den Demenznetzwerken findet überwiegend online statt. Aktuelle Entwicklungen werden gegenseitig mitgeteilt und in den jeweiligen Verteilern kommuniziert.

Darüber hinaus gibt es in den Diensten, pandemiebedingt, folgende Schwerpunkte:

- regelmäßiges Überblick verschaffen über erforderliche Maßnahmen in Hinblick auf veränderliche Situation/neue Schutzverordnungen, Erlasse etc.
- größere Kommunikationsdichte und zeitaufwändigere Beratung
- Vernetzung und Abstimmung mit anderen aktuellen Angeboten zu pandemiebedingten neuen Herausforderungen u.v.m.
- spontane Umorganisation von Veranstaltungen je nach Schutzverordnung
- Flexibilität im täglichen Handeln, kurzfristige und eigenständige Weiterbildung u.a. zu digitalen Tools
- Fundraisingfordernis aufgrund von Finanzlücken durch die Mindereinnahmen (Rettungsschirm konnte nur teilweise in Anspruch genommen werden).

19

Seit Beginn der Covid 19-Pandemie im März 2020 und den damit einhergegangenen Kontaktbeschränkungen sind die Koordinator*innen von Veedel für Alle – Türkische Beratung für ältere Menschen sowohl für die muttersprachliche Beratungs- und Unterstützungsstelle, als auch für das Gemeinschaftsprojekt ‚Demenz und Migration‘ mit dem Häuslichen Unterstützungsdienst BAUSTEIN im Büro präsent. Die Koordinator*innen sind zu den üblichen Bürozeiten für alle Angehörigen, Klient*innen und freiwilligen Helfer*innen telefonisch sowie per E-Mail regelmäßig erreichbar. Beratungs-, Haus-, und Vermittlungsbesuche wurden unter Einhaltung der Hygienevorschriften (A-H-A, FFP2 Masken, Händedesinfektion) weiterhin durchgeführt.

6.4 Ausblick und Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm Häusliche Unterstützungsdienste / Entlastungsdienste in 2021:

Alle Dienste haben ihre Planungen für Schulungen, Reflexionstreffen und Fortbildungsangebote im Jahr 2021 weitestgehend abgeschlossen.



Köln



Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Besondere Herausforderung liegt nach wie vor im Umgang mit Einschränkungen durch die Covid 19-Pandemie und der Anpassung an die jeweiligen Coronaschutzverordnungen, die einen hohen Beratungsbedarf bei den freiwilligen Helfer*innen und bei den Familien erfordern.

Wichtig ist, dass den Freiwilligen ermöglicht wird, im Bedarfsfall an Coronatests teilzunehmen. Die Ausstattung mit FFP2-Masken wird umgesetzt, führt jedoch für die Dienste zu erheblichen Mehrkosten.

Sowohl die Helfer*innen als auch die Familien wünschen sich Informationen zu den bevorstehenden Impfungen und hier insbesondere einen behutsamen Umgang mit den Menschen mit Demenz.

Je nach Kapazität der Helfer*innen kann im Rahmen bereits bestehender Besuchskontakte die Begleitung in das Impfzentrum durch diese vermittelt werden.

Einige aktive Helfer*innen haben sich bereit erklärt, Senior*innen zu den Impfungen zu begleiten und die Termine online für Sie zu vereinbaren. Die Koordinator*innen telefonieren mit den Klient*innen zu denen bereits Kontakt besteht und fragen ab, ob Hilfestellung notwendig ist.

Der nächste Qualifizierungskurs für freiwillige Helfer*innen von ‚Demenz und Migration‘ ist im Mai/Juni 2021 geplant. Für freiwillige Helfer*innen von ‚Veedel für Alle‘ ist der nächste Qualifizierungskurs im Juli/August 2021 geplant.

20

Weitere Unterstützungsleistungen sind denkbar, bräuchten aber zusätzliche Kapazitäten bei den Koordinatorinnen und sollten in guter Verzahnung mit der städtischen Impfplanung laufen.

7. SeniorenNetzwerke

7.1 Arbeitsweise im Programm SeniorenNetzwerke in der „Lockdownphase“, Monate März ff.

Zu Beginn des Lockdowns gingen einige Koordinator*innen ins Homeoffice, andere bauten Überstunden ab oder nahmen Resturlaub, während Dritte wie bisher in den Räumlichkeiten oder Büros, die zur Verfügung standen, ihren Dienst weiterführten.

In Einzelfällen kam es zu längeren Krankheitsphasen. In diesen Netzwerken bzw. in einer der Servicestellen kam es so zu längeren, nicht coronabedingten Ausfällen, die nicht vertreten werden konnten.

Zu den Tätigkeiten in der ersten Phase des Lockdowns gehörten:

- das Organisieren von Nachbarschaftshilfen



Köln



Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

- das Vermitteln und Verteilen von Informationen zu Nachbarschaftshilfen
- das Verteilen von Mund-Nasen-Masken
- das Organisieren von Handarbeits-, Bastel und Nähgruppen, die Mund-Nasen-Bedeckungen herstellen
- das Einrichten von digitalen Zusatzgeräten wie Kameras, Smartphones
- das Verteilen von eigenen Publikationen und Flyern, sowie das Verteilen der im März herausgegebenen Sonderausgabe „Kölner Leben“
- das Informieren von Nutzer*innen und Netzwerker*innen über den aktuellen Stand der Corona-Schutzverordnungen per Telefon, per E-Mail, oder per persönlicher Ansprache bei Stadtteilrundgängen, Infoständen auf Wochenmärkten, oder in Einzelfällen per WhatsApp-Gruppen
- das Erstellen von neuen E-Mailverteilern, Telefonlisten und/oder -ketten, WhatsApp-Gruppen, Publikationen, Informationen zu Ersatzangeboten wie z.B. „Gedächtnistraining to-go“
- Bereitstellung von Bewegungseinheiten oder anderen nützlichen Hinweisen per Flugblatt
- das Entwickeln von digitalen Angeboten
- in Einzelfällen übernahmen Kolleg*innen Telefondienste in Rahmen von Nachbarschaftshilfen.

Am aufwendigsten während der ersten Phase des Lockdowns war das regelmäßige Telefonieren mit Nutzer*innen und Netzwerker*innen.

21

Wo das Abstandsgebot und die Hygieneregeln eingehalten werden konnten, fanden Treffen mit Ehrenamtlichen zur Organisation von Nachbarschaftshilfen, Hofkonzerten und anderen Angeboten im öffentlichen Bereich statt.

Schon im März und April fanden Angebote/Aktionen in den SeniorenNetzwerken statt wie:

- Aktivitäten im öffentlichen Raum zum Thema Bewegung,
- Aktivitäten zur Informationsweitergabe (Aktionen mit dem Lastenfahrrad),
- Hofkonzerte,

Mit der zweiten Phase begann das regelmäßige Aktualisieren der jeweils gültigen Schutz- und Hygienekonzepte in den Einrichtungen.

Dazu gehörte:

- das Organisieren von Mund-und-Nasenbedeckungen, Spuckschutzwänden und von Desinfektionsmitteln
- das Erstellen von Adresslisten, von Systemen der Nachverfolgung sowie weiterhin das intensive Telefonieren
- das Verfassen oder Weiterleiten und Mailings an Netzwerker*innen und Nutzer*innen.

Stetig mussten Ideen für Kontakte und für das Umsetzen der Kontaktbeschränkungen modifiziert werden.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

7.2 Arbeit im Programm SeniorenNetzwerke seit ca. Mitte Mai 2020

Fortgeführt wurden Veranstaltungen im öffentlichen Raum; ab Juni fanden wieder Veranstaltungen in zahlreichen SeniorenNetzwerken statt.

In den Servicestellen wurden ähnlich wie in den Stadtteil-SeniorenNetzwerken viele Telefonate mit den Netzwerker*innen in den verschiedenen Stadtteilen geführt.

In der zentralen Servicestelle kam zu Beginn der Pandemie erschwerend hinzu, dass ein Mitarbeiter erst im März seinen Dienst begonnen hatte und sich nun teilweise nur per Telefon vorstellen konnte und eine Mitarbeiter*in im September erkrankte.

Ähnlich wie in nicht von Corona betroffenen Zeiten gestaltete sich die Arbeit in den SeniorenNetzwerken sehr unterschiedlich – je nach Bedürfnislage der Nutzer*innen und Netzwerker*innen.

In einzelnen Netzwerken wurden Veranstaltungen aufgrund ihrer ursprünglichen Gruppengröße geteilt und fanden nun zweimal wöchentlich mit geringerer Teilnehmerzahl statt. Neue Ehrenamtliche, die zur Bewältigung der vielen Aufgaben im Rahmen der Umsetzung der Hygieneschutzkonzepte notwendig waren, konnten gewonnen werden. Eine stetige Erfassung aller Arbeiten fand in den SeniorenNetzwerken statt. Seit September 2020 gab es wieder SeniorenNetzwerke, die vollumfänglich ein komplettes Programm mit modifizierten Angeboten für die Nutzer*innen durchführen. Genauso gab es Netzwerke, die ihre angestammten Räumlichkeiten aufgrund der Einschränkungen, z.B. in stationären Einrichtungen nicht nutzen können und nur Ersatzangebote in anderen Räumlichkeiten oder im Freien anbieten.

In den SeniorenNetzwerken im Aufbau gestaltete sich die Kontaktaufnahme sowie das Aktivieren von Menschen für das SeniorenNetzwerk-Programm und das Vernetzen von Institutionen, Vereinen und Akteuren im Viertel deutlich schwieriger. Dennoch konnten auch hier in der Pandemie Menschen für das Programm gewonnen und neue Räume erschlossen werden sowie digitale Angebote erstellt und so die bunte Vielfalt der SeniorenNetzwerk-Arbeit um zahlreiche Aspekte erweitert werden.

7.3. Besondere Maßnahmen der hauptberuflichen Koordinator*innen ab Oktober

Im Rahmen der Corona-Schutzverordnung wurde das Programm im Teillockdown wieder bis zum Lockdown im November reduziert. Allerdings im Gegensatz zum ersten Lockdown konnten Gruppenangebote, Bildungsveranstaltungen und besondere Maßnahmen aufrechterhalten beziehungsweise initiiert werden. Dazu gehörten Veranstaltungen wie Gedächtnistraining, Teamsitzungen, Sprecherratstreffen oder Arbeitstreffen zur Organisation von Außenveranstaltungen.

Die Vakanz innerhalb der Servicestelle konnte ab September teilweise und ab November vertretungsweise komplett besetzt werden, sodass in allen Stadtbezirken bezirkliche Austauschtreffen in Präsenz und als Hybridtreffen durchgeführt wurden. Zusätzlich konnte noch im Dezember eine erste Veranstaltung zur Befähigung von selbstorganisierten

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Netzwerker*innen zur Teilhabe an Videokonferenzen durchgeführt und eine weitere geplant werden. Außerdem konnte eine Präsenzveranstaltung geplant und durchgeführt werden, um Netzwerke, in denen es viele Wechsel gab, zu informieren, zu stärken und weiterhin an das Programm anzubinden.

7.4 Arbeitsweise im Programm SeniorenNetzwerke ab Monate November ff.

Nach dem erneuten Lockdown wurden erneut Maßnahmen wie im ersten Lockdown umgesetzt. In allen SeniorenNetzwerken gab es Unterstützung für selbstorganisierte WhatsApp-Gruppen, Telefonketten und Einzelkontakte der Nutzer*innen untereinander. Selbst in den selbstorganisierten SeniorenNetzwerken fanden diese Maßnahmen überwiegend statt.

Im Advent fanden Aktionen statt, in denen Adventstüten oder Nikolausüberraschungen im Viertel verteilt wurden. Durchgeführt wurden außerdem Hofkonzerte, Fensterkonzerte, Aktivierungsübungen zum Thema Bewegung und Gedächtnistraining, sowie weiterhin Telefonsprechstunden.

Besonders hervorzuheben, sind die neuen Kontakte, die in den SNW durch die Aktionen im Viertel entstanden sind. So konnten bisher „Unerreichte“ an die SNW Idee herangeführt werden. Außerdem steht den Koordinator*innen seit Sommer 2020 ein digitales Forum zum Austausch und zur Arbeitserleichterung zur Verfügung, welches im Dezember intensiv genutzt wurde.

23

Per Mailings oder auf Anfrage wurde kontinuierlich zu folgenden Bereichen informiert:

- aktuelle Fragen der jeweils gültigen Corona-Schutzverordnung
- Coronahilfen
- Hinweise zum Thema Digitalisierung.
- Sicherheitsaspekten
- Verbraucherschutz
- Warnhinweise der Polizei

Über die Weihnachtstage waren die meisten hauptberuflich geführten SeniorenNetzwerke geschlossen. In Einzelfällen gab es Telefonketten und besondere Aktionen wie schon im Advent. Vor Weihnachten und teilweise noch zu Beginn des neuen Jahres wurden in allen SeniorenNetzwerken FFP2-Masken, die die Seniorenvertretung zur Verfügung gestellt hat, verteilt. Außerdem wurde in allen SeniorenNetzwerken ein Dankeschön-Schreiben der Liga der Wohlfahrtsverbände plus SBK mit einem kleinen Schokoladengruß verteilt.

Im Januar fand der erste digitale offene Treff mit 17 Teilnehmer*innen statt. Die Befähigung von Senior*innen an digitalen Angeboten teilhaben zu können, sowie die Umsetzung von coronakonformen analogen Angeboten ist in allen Netzwerken weiterer Schwerpunkt der Arbeit.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

7.5 Ausblick und Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm SeniorenNetzwerke

Neben den Planungen für die laufende Arbeit, die sich stetig an die Vorgaben anpassen muss, gibt es Schwerpunktthemen, die aktuell umgesetzt werden.

Konkrete Planungen zum Thema Digitalisierung:

- Akquise von Mitteln zur Förderung digitaler Angebote
- aufwendige Einzelschulungen zu Smartphone Nutzung und anderen digitalen Medien
- Befähigung zur Teilnahme an Videokonferenzen per Telefon
- Durchführung von digitale Treffen
- Durchführung von Hybridveranstaltungen
- Erklär-Videoclips zu Videokonferenzen
- Gruppenschulungen zu Videokonferenzen für Ehrenamtliche
- Workshop Reihe für Selbstorganisierte im Stadtbezirk

Analoge Planungen

- Analoge Angebote für Hochaltrige
- Austauschtreffen per Telefon
- Bewegungsanimationen
- Gedenken an die Coronaopfer an Stellen im öffentlichem Raum
- Generationsübergreifende Aktion (Worauf ich mich freue)
- Infotaschen
- Öffentlichkeitsarbeit zu den Telefonsprechstunden und allen Sondermaßnahmen
- Sichtbarkeit von Seniorenthemen / Beispiel Gedenken an die Coronaopfer
- Sprechstunden mit Expert*innen zu verschiedenen Themen wie Sicherheit, Verbraucherschutz, Patientenverfügung,...
- To Go Angebote an den Karnevalstagen
- Workshops für Netzwerker*innen zu Grundlagen des Programms, um wieder Zuversicht und Methoden für die Zeit nach den Kontakteinschränkungen zu bieten
- Zweiergespräche und Stadtteilspaziergänge zum Informations- und Ideenaustausch

Das Programm SeniorenNetzwerke Köln bietet weiterhin für die Netzwerker*innen und Nutzer*innen eine gute Basis, um auch auf eine Krise, wie die Aktuelle, mit Betroffenen Lösungen zu finden, Ideen umzusetzen, bestehende Ressourcen zu nutzen und Potenziale fördern.

8. Fazit

Die verschiedenen Programme tragen gemeinsam dazu bei, dass eine Vielzahl von Kölner Senior*innen gut informiert, beraten und gefördert werden. Die Neukontakte und der Austausch mit Kooperationspartner*innen machen deutlich, dass wir diese Arbeit fortsetzen müssen, weil wir längst noch nicht alle Menschen aus der Zielgruppe gleichermaßen erreichen.

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Hierzu werden in allen Programmen Maßnahmen geplant. Der Austausch zu zielgruppenspezifischen Fachberatungen, die Vernetzung zu anderen Programmen und Diensten und zu Kooperationspartner*innen zum Thema Digitalisierung sei hier genauso erwähnt, wie die Ansätze, mehr Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen.

Stand: 18. Februar 2020

Gezeichnet: AG Senior*innen der Wohlfahrtsverbände und SBK gGmbH