

# **DVSG Bundeskongress 2011**

## **Soziale Arbeit und Pflegebedürftigkeit – Ansätze und Perspektiven im SGB XI**

**Kundenorientierte Servicekoordination**

**Konzept und Erfahrungen  
der Koordinierungsstelle**

**Jürgen Weemeyer**  
**Dipl. Sozialpädagoge**  
**Dipl. Gerontologe**  
**Projektleitung**



# Konzept und Erfahrungen der Koordinierungsstelle

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. Unser Ansatz
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

# Die Ausgangslage

---

Älter werdende Mieter mit höheren Ansprüchen bei überwiegend gleichbleibenden Wohnraumangeboten



Neue Wohnangebote und mehr Qualität bei stationären Einrichtungen/Konkurrenz



Veränderte Infrastruktur in den Quartieren und veränderte sozio-demographische Lebensbedingungen



Kostendruck im Gesundheitswesen, neue Wege durch den zweiten Gesundheitsmarkt



**Angebote?**

# Vernetzung und Kooperation als Chance

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. Unser Ansatz
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

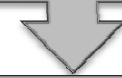
# Das Ziel

---

Einbindung des gesamten Sozialraumes



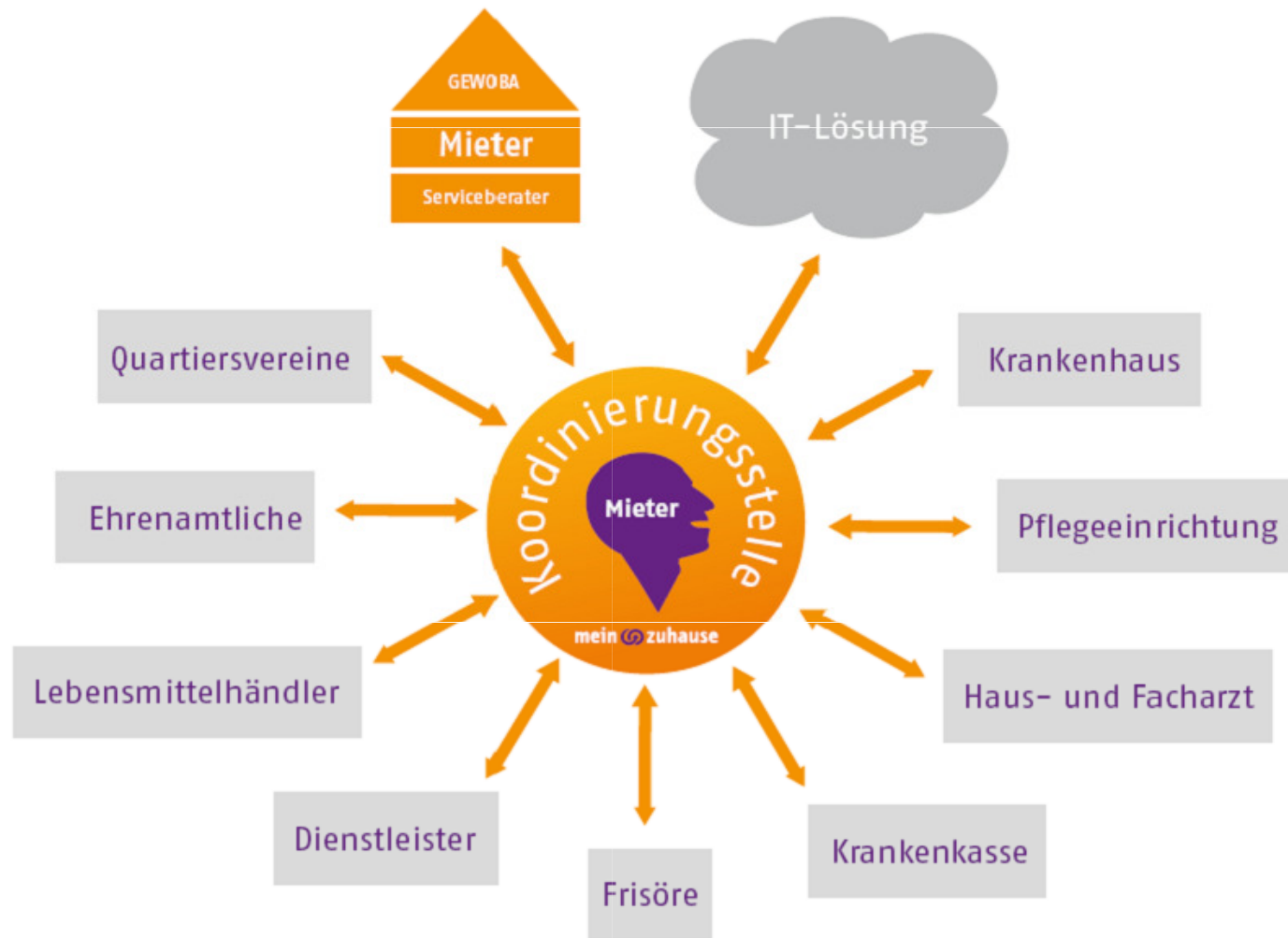
Vernetzung von Akteuren im Wohnquartier



Frühzeitige Intervention und Kontaktaufnahme



# Koordinierungsstelle



# Beispiel

---



# Vernetzung und Kooperation als Chance

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. Unser Ansatz
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

# Das Angebot

---

- 1. Beratung und Begleitung**  
ambulantes Case Management
- 2. Vermittlungsservice der Koordinierungsstelle**  
Einleitung und Organisation von Services/Gesundheitsleistungen
- 3. Servicekarte mit 24 Stunden Erreichbarkeit und Beratung**
- 4. Modulleistungen (z.B. Reisen mit Assistenz, Optimierte Überleitung)**
- 5. Preisvorteile für GEWOBA-Kunden**

# Vorteile für die GEWOBA

---

- **Guter Kundenservice durch Experten aus dem Sozial- und Gesundheitswesen**
- **geringer Eigenaufwand**  
**Erfolgreiche Anbieter beherrschen die Logik der vernetzten Wirtschaft**
- **Verminderung von Um- und Auszügen**  
**(Kosten je Auszug zwischen 2.500 bis zu 40.000 €)**
- **Komfortorientiertes Servicewohnen beliebter als „Betreutes Wohnen“**
- **Servicewohnen wandert zunehmend in die „Fläche“**
- **Durch die Bereitstellung der elektronischen Plattform werden die kooperativen Angebote wirtschaftlich tragfähig**

# Vorteile für den Kunden

---

- **Sicherheit**
- **Autonomie**
- **Qualitätsgeprüfte Dienstleister**
- **Ein Ansprechpartner für Alles**
- **Förderung sozialer Einbindung**
- **Stärkung der Selbsthilfepotenziale**
- **Preisvorteile**



# Vernetzung und Kooperation als Chance

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. **Unser Ansatz**
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

# Unser Ansatz

---

## 1. Kompetenz

- Fachpersonal aus dem Sozial- und Gesundheitswesen
- wissenschaftliche Begleitung und Evaluation
- gesichertes Datenschutzverfahren
- Qualitätssicherung und Schulung
- Softwarelösung
- Klare Informationen Wege und Vertragsregelungen

# Unser Ansatz

---

## 2. Kundenorientierung

- Mieter als Kunde, nicht Pflegeempfänger
- kein Mitgliedsbeitrag, keine Vorleistung
- garantierte Qualität
- unverbindliche Beratung

# Unser Ansatz

---

## 3. Dienstleistung und Service

- Verbindliches Netzwerk
- Standardisierte Abläufe
- Schnelle Reaktion

# Unser Ansatz

---

## 4. Öffentlichkeitsarbeit

- Wohnungsgesellschaft lädt Kunden ein
- Wellness, Fitness und Freizeitangebote im Vordergrund
- Kunden erhalten Preisvorteile
- Kunde „gönnt“ sich einen Service
- Absicherung für Notfälle

# Vernetzung und Kooperation als Chance

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. Unser Ansatz
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

# Evaluationsstudie (Universität Bremen)

---

## Ergebnisse der quantitativen Befragung

- Jede/r zweite Befragte kennt »saluto«
- 46.4% der „uninformierten“ Gewoba Mieter/innen können sich gut vorstellen, saluto in Anspruch zu nehmen
- Nur 4,6 lehnen Angebote ab
  
- Zudem: Hohe Drop-Out Rate auf Grund gesundheitlicher Probleme
- Kund/innen schätzen: permanente Erreichbarkeit und schnelle Hilfe in Notsituationen

# Evaluationsstudie (Universität Bremen)

---

## Ergebnisse der qualitativen Befragung

Alle Interviewten äußern, dass ...

- **»saluto« bestehende Versorgungslücken schließt und somit das Angebotsspektrum erweitert.**
- **ältere Menschen eine sensible Zielgruppe sind, deren adäquate Ansprache Vertrauensarbeit und Zeit bedürfen.**
- **sich als bestes Instrument der Überleitung an »saluto« eine direkte Kontaktaufnahme im Beisein der Mieter/innen erwies.**

# Die Partner

**WFB** Wirtschaftsförderung  
Bremen GmbH  
*Wir schaffen Perspektiven* ✓



Institut für Public Health  
und Pflegeforschung  
Universität Bremen



Räume zum Leben.

**DIE JOHANNITER.**   
Aus Liebe zum Leben

**vacances**   
*Wir wollen, dass sie sich wohl fühlen.*

**GESUNDHEIT NORD**  
KLINIKVERBUND BREMEN

  
**Bremer  
Pflegedienst**  
0421 598180

Die Senatorin für Arbeit, Frauen,  
Gesundheit, Jugend und Soziales

  
**Freie  
Hansestadt  
Bremen**



EUROPÄISCHE UNION:  
Investition in Ihre Zukunft  
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

Die Landesbeauftragte für  
Datenschutz und  
Informationsfreiheit Bremen

# Vernetzung und Kooperation als Chance

---

1. Die Ausgangslage
2. Das Ziel
3. Das Angebot
4. Unser Ansatz
5. Die Kunden
6. Der Ausblick

# Der Ausblick

---

- **Weitere Kooperationspartner und Dienstleistungen**
- **Umsetzung in anderen Städten/Kommunen**
- **Einheitliche Abrechnung**
- **Einbindung neuer Techniken; behutsame Heranführung und spielerische Erprobung (Serious Games)**

# Unser Angebot

---

- Individuelle Bedarfserhebung (z. B. Mieter-, Dienstleisterbefragung)
- Entwicklung der Koordinierungsstelle
- Beratungen und Schulungen
- Auswahl, Qualitätsprüfung und Qualifizierung der Partner
- Implementierung des Konzeptes (Datenschutz, Verfahrensanleitungen, Kommunikationswege)
- 24 Stunden Rufbereitschaft
- »mein zuhause« Kundenkarte mit Datenhinterlegung
- Marketing
- Software
- Evaluation und Weiterentwicklung
- Abrechnung



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

---

»mein zuhause« GmbH  
Jürgen Weemeyer  
Projektleiter  
Hollerallee 13  
28209 Bremen  
Telefon (0421) 69 64 88 80  
Telefax (0421) 69 64 88 84  
[www.mein-zuhause.info](http://www.mein-zuhause.info)  
[mail@mein-zuhause.info](mailto:mail@mein-zuhause.info)



Alle Bestandteile der Präsentation sind urheberrechtlich geschützt.

Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

© »mein zuhause« GmbH