



## **Abschlussbericht**

### „Kontaktstellen der Demenzhilfe Allgäu – Erfassen & Verstehen“

August, 2020

Autorin:

**Riedel, Lisa**

Herausgeber:

**Institut für Gesundheit und Generationen (IGG)**

Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten  
Fakultät Soziales und Gesundheit

Bahnhofstraße 61  
87435 Kempten

[igg@hs-kempten.de](mailto:igg@hs-kempten.de)

<https://www.hs-kempten.de/fakultaet-soziales-und-gesundheit/labore/institut-fuer-gesundheit-und-generationen>

# Inhalt

1. Ziel der Befragung.....	2
2. Methodisches Vorgehen.....	4
3. Ergebnisse .....	6
3.1. Organisationale Einbettung .....	6
3.2. Leistungen der Kontaktstellen .....	10
3.2.1. Beratungsleistungen.....	11
3.2.2. Angebote zur Unterstützung im Alltag .....	17
3.2.3. Schulungen .....	20
3.2.4. Sonstige Leistungen.....	23
3.3. Die Rolle des Ehrenamts in den Kontaktstellen .....	24
3.4. Herausforderungen der Kontaktstellen .....	31
3.5. Kooperationen und Partner der Kontaktstellen .....	39
3.6. Das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu .....	43
4. Fazit .....	48
4.1. Anregungen für die Praxis .....	48
4.2. Zusammenfassung.....	50
Literaturverzeichnis .....	51
Bildquellen.....	52
Anhang.....	53

## 1. Ziel der Befragung

Deutschlandweit und auch in Bayern erkranken immer mehr Menschen an Demenz. Im Jahr 2019 geht man bayernweit von circa 240.000 Demenzerkrankten aus (Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit 2019). Dies stellt eine große Herausforderung sowohl für die gesamte Gesellschaft als auch im Besonderen für die Betroffenen und deren Familien dar. Schließlich wird die große Mehrheit der Demenzerkrankten von Angehörigen zu Hause betreut. Diverse wissenschaftliche Studien haben gezeigt, dass sich eine Vielzahl dieser Angehörigen aufgrund der Pflegeaufgabe stark bis sehr stark belastet fühlt, was sich wiederum negativ auf deren physische und psychische Gesundheit auswirkt (Gräßel und Behrndt 2016; Pinquart und Sörsensen 2003; Rothgang und Müller 2018).

Um die pflegenden Angehörigen bei ihrer herausfordernden Aufgabe zu unterstützen, deren Gesundheit zu schützen und die Pflegesituationen zu Hause möglichst lange aufrecht zu erhalten, fördert der Staat diverse Beratungs- und Hilfsangebote<sup>1</sup>. Der Freistaat Bayern gewährt beispielsweise Zuschüsse für Fachstellen für pflegende Angehörige im Rahmen des Programms „Bayerisches Netzwerk Pflege“ (Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege 07.01.2015). Diese Fachstellen bieten unter anderem psychosoziale Beratung sowie konkrete Unterstützung für die pflegenden Angehörigen. In den vergangenen Jahren wurden in vielen deutschen und bayerischen Kommunen und Landkreisen entsprechende Stellen geschaffen, um dem Bedarf nach Beratung und Unterstützung gerecht zu werden (Gräßel und Behrndt 2016). Auch unabhängig der Fachstellen bieten diverse Vereine, soziale Träger und sonstige Initiativen Beratungs- und Entlastungsangebote an. Darunter sogenannte Angebote zur Unterstützung im Alltag (nach § 45c SGB XI), indem sie beispielsweise Alltags- und Pflegebegleiter vermitteln oder Betreuungsgruppen organisieren. Zur stärkeren Vernetzung der Arbeit von unterschiedlichen Unterstützungs- und Beratungsstellen, setzt der Freistaat Bayern seit Kurzem auf den Ausbau von sogenannten Pflegestützpunkten und regionalen Fachstellen für Demenz und Pflege. Damit soll beispielsweise der Wissenstransfer zwischen den lokal bestehenden Stellen verbessert werden (Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege 2019, 2020).

Ein Beispiel für eine bereits vorhandene, regionale Vernetzungsstruktur von Beratungs- und Unterstützungsstellen ist das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu. Das Netzwerk hat zum Ziel, bestehende Vereine, Initiativen, Beratungsstellen und engagierte Verwaltungen zusammenzubringen, die rund um die Themen Demenz, Pflegeberatung sowie Ehrenamt für Demenzkranke, Schulungen und Entlastungsangebote für pflegende Angehörige aktiv sind. Ein regelmäßiger Austausch sowie gemeinsame Fortbildungsveranstaltungen sind Teil der Strategie. Damit soll eine flächendeckende Stärkung der Demenzhilfe im Allgäu, sowohl für an Demenz Erkrankte als auch deren pflegende Angehörige gelingen.

Das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu wurde 2013 mithilfe eines europäischen Förderprogramms sowie Fördermitteln des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten ins Leben gerufen. Die Leitung und

---

<sup>1</sup> Vgl. hierzu auch die Bayerische Demenzstrategie (Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege 2013).

Koordination des Netzwerks oblagen zunächst alleinig der Allgäu GmbH. Seit 2019 übernimmt das Institut für Gesundheit und Generationen der Hochschule Kempten einzelne Vernetzungsaufgaben. Insgesamt bestehen bis heute 24 Kontakt- und Beratungsstellen<sup>2</sup> der Demenzhilfe Allgäu. Sie erstrecken sich über insgesamt vier Landkreise und drei kreisfreie Städte. Diese Kontakt- und Beratungsstellen erbringen vor Ort eine Vielzahl an Leistungen für demenzkranke Menschen und deren Angehörige, beispielsweise stellen sie ihnen diverse Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung.

Zum aktuellen Zeitpunkt ist jedoch nicht überregional erfasst, welche unterschiedlichen Tätigkeitsbereiche die Kontakt- und Beratungsstellen konkret abdecken, welche Rolle Ehrenamtliche hierbei spielen und welche Herausforderungen in der täglichen Arbeit der dort Beschäftigten auftreten. Mithilfe dieser Befragung soll ein positives Gesamtbild über die Leistung der Kontakt- und Beratungsstellen der Demenzhilfe Allgäu entstehen. Des Weiteren zielt die Befragung darauf ab, zu evaluieren, mit welchen Partnern aus Zivilgesellschaft, Staat und freier Wirtschaft die Kontakt- und Beratungsstellen kooperieren und wie das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu als Ganzes weiter gestärkt werden kann. Insbesondere soll auf Basis der Ergebnisse auch die Rolle des Instituts für Gesundheit und Generationen der Hochschule Kempten als Netzwerkkoordinator diskutiert werden.

Mithilfe der Befragung werden nicht nur praktisch relevante Erkenntnisse für das lokale Netzwerk Demenzhilfe Allgäu gewonnen, sondern auch Antworten auf wissenschaftliche und gesamtgesellschaftlich relevante Fragestellungen gefunden. Das heißt: *Welche Herausforderungen gibt es für Beratungs- und Unterstützungsstellen im Bereich Demenz? Wie kann deren Vernetzung gelingend vorangetrieben werden? Wie wirkt sich die Trägerschaft einer solchen Stelle auf das Handeln und die Neutralität der dort Beschäftigten aus? Wie entwickeln sich Angebot und Nachfrage hinsichtlich Unterstützungsangebote im Alltag für Demenzerkrankte und deren pflegende Angehörige?*

Das folgende Kapitel (Kapitel 2) fasst zusammen, welche wissenschaftlichen Methoden zur Klärung dieser Fragen angewendet werden. In Kapitel 3 sind die Ergebnisse der Befragung dargestellt. Dabei sollen die organisationale Einbettung, die Leistungen und Angebote der Kontakt- und Beratungsstellen sowie der Beitrag von Ehrenamtlichen zu diesen Angeboten einzeln präsentiert werden. Auf Herausforderungen der Beschäftigten in den Kontaktstellen wird in einem separaten Unterkapitel eingegangen. Die beiden letzten Unterkapitel diskutieren, inwiefern Kontakt- und Beratungsstellen auch mit Partnern aus Zivilgesellschaft, freier Wirtschaft und Staat kooperieren und welche Rolle insbesondere das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu spielt. In Kapitel 4 werden aus den Ergebnissen ableitbare konkrete Anregungen für die Praxis, sowohl für einzelne Kontaktstellen, aber auch für die Neugestaltung der Demenzhilfe Allgäu entwickelt. Des Weiteren werden die wichtigsten Erkenntnisse des Berichts zusammengefasst.

---

<sup>2</sup> In diesem Bericht werden die Begriffe Kontakt- und Beratungsstellen sowie Kontaktstellen als abkürzende Form synonym verwendet.

## 2. Methodisches Vorgehen

Zur Beantwortung der aufgestellten Fragen rund um das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu, wurde auf wissenschaftliche Methoden zurückgegriffen und ein qualitatives Verfahren angewandt. Dabei wurde eine Vollerhebung des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu angestrebt. Mithilfe von Leitfadeninterviews, auf Basis eines semi-strukturierten Fragebogens, fand eine Befragung der Beschäftigten fast aller Kontaktstellen des Netzwerks statt. Ursprünglich waren persönliche, d.h. Face-to-face Gespräche vor Ort geplant<sup>3</sup>. Diese konnten jedoch aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie nicht stattfinden. Stattdessen wurden die Gespräche per Telefon geführt. Neben offiziellen Kontaktstellen wurde eine Fachstelle für pflegende Angehörige befragt, die aktuell kein Teil des Netzwerks ist, eine Mitgliedschaft jedoch anstrebt. Hierbei handelt es sich um die Fachstelle für pflegende Angehörige der Caritas in Kempten. Mit der Kontaktstelle in Ettringen konnte aufgrund von Schwierigkeiten hinsichtlich der Erreichbarkeit kein Interview geführt werden. Das Interview zu den Kontaktstellen in Füssen, Marktoberdorf und Buchloe erfolgte mit der Führungskraft dieser drei Kontaktstellen. Das heißt, in diesem Fall wurden im Rahmen eines Interviews Informationen zu drei unterschiedlichen Stellen abgefragt. Für alle anderen Kontaktstellen fand jeweils ein Gespräch pro Kontaktstelle statt. Damit wurden insgesamt 22 Interviews mit Beschäftigten in aktuellen und potentiell zukünftigen Kontaktstellen geführt.

Der Fragebogen war in unterschiedliche Abschnitte unterteilt. Zu Beginn wurden Fragen zum Organisationskontext der Kontaktstelle gestellt. Hierunter subsumiert die Klärung von Trägerschaft, Anzahl der Beschäftigten und deren Wochenstunden sowie die Finanzierung der Kontaktstelle. Weiterhin sollte ein Überblick über das Leistungsspektrum der Kontaktstellen geschaffen werden. Dazu fand eine Differenzierung zwischen Beratungsleistungen, Angebote zur Unterstützung im Alltag sowie Schulungen, unter anderem für Ehrenamtliche, statt. Anschließend wurde hinsichtlich der Beratungsleistung ins Detail gehend geklärt, wie viele Menschen diese in Anspruch nehmen, wer diese Menschen sind, wie häufig sie in Kontakt treten und was ihre Anliegen sind. Die Rolle der Ehrenamtlichen wurde vor allem im Rahmen der Abfrage von Angeboten zur Unterstützung im Alltag in Anlehnung an § 45c SGB XI abgehandelt. Hier wurde unter anderem auf die Anzahl an engagierten Ehrenamtlichen eingegangen, auf deren Alter und Geschlecht sowie ihre konkreten Leistungen. Ebenfalls wurde das Konfliktpotential im Zusammenspiel von Ehrenamtlichen und Demenzerkrankten bzw. deren pflegenden Angehörigen angesprochen. Im Interview lag zudem ein besonderes Augenmerk auf Kooperationsformen mit zivilgesellschaftlichen und staatlichen Akteuren. Beispielsweise wurde nach der Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden, Vereinen sowie Vertreterinnen und Vertretern in den Rathäusern und Landratsämtern gefragt. Dieser Interviewteil war bereits im Vorfeld als nicht-anonymer Teil vorgesehen, da dieser Bericht zum Ziel hat, die bis dato gesammelten Informationen mit den einzelnen Kontaktstellen in Verbindung zu bringen.

---

<sup>3</sup> Eine Erläuterung wissenschaftlicher Erkenntnisse im Rahmen von Interviews als Forschungsmethode findet sich beispielsweise in Diekmann 2012.

Dem nicht-anonymen Interviewteil, schließt sich ein anonym Teil an, bei welchem vor allem subjektive Einschätzungen der Beschäftigten in den Kontaktstellen abgefragt wurden. Hierzu zählt beispielsweise die Erfassung der Wahrnehmung sowie Ideen zur zukünftigen Ausrichtung des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu. Insbesondere wurde auf konkrete Herausforderungen für die Kontaktstellen vor Ort eingegangen. Zu den erfragten Aspekten zählen die Übereinstimmung von Angebot und Nachfrage, die Auswirkung der Trägerschaft auf das neutrale Handeln der Beschäftigten sowie bürokratische Hürden. Der abschließende Teil der Interviews erfasste sozioökonomische und persönliche Daten der Befragten, darunter deren Alter sowie deren Ausbildungshintergrund. In den Zitaten in Kapitel 3, welches die Ergebnisse zusammenfasst, ist jeweils angemerkt, ob die Aussage im nicht-anonymen bzw. im anonymen Teil des Interviews getätigt wurde.

Für die inhaltliche Entwicklung des Fragebogens wurden unter anderem die Seniorenbeauftragten der im Netzwerk vertretenen Landkreise und kreisfreien Städte miteinbezogen. Damit sollte erreicht werden, dass neben wissenschaftlicher, insbesondere auch fachliche und praktische Expertise integriert wird bzw. auch regionale Besonderheiten berücksichtigt werden können. Im Anhang dieses Berichts findet sich der vollständige Fragebogen (vgl. Anhang 1).

Die Befragungen fanden im April und Mai 2020 statt, wurden mithilfe eines Audiogeräts aufgezeichnet und im Anschluss transkribiert und ausgewertet. Die Interviewlänge betrug je nach Kontaktstelle zwischen 35:28 und 57:37 Minuten.

## 3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse der Kontaktstellen der Demenzhilfe Allgäu im Rahmen von insgesamt sechs Unterkapiteln themenspezifisch präsentiert. Insbesondere wird dabei auf die organisationale Einbettung der Kontakt- und Beratungsstellen, deren diversen Leistungen sowie die Rolle der Ehrenamtlichen eingegangen. Des Weiteren werden konkrete Herausforderungen der Beschäftigten in den Kontaktstellen illustriert sowie Kooperationen und Partnerschaften mit anderen Akteuren, darunter auch das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu, vorgestellt.

### 3.1. Organisationale Einbettung

Die Kontaktstellen des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu sind in unterschiedliche organisationale Kontexte eingebettet. Insgesamt zwölf Kontaktstellen sind beispielsweise gleichzeitig eine vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege geförderte Fachstelle für pflegende Angehörige. Ebenso ergeben sich organisationale Unterschiede hinsichtlich der räumlichen Angliederung. Manche Kontaktstellen sind Bestandteil einer Sozialstation, andere an Räumlichkeiten von Seniorenheimen, Familienzentren, Mehrgenerationenhäusern oder Rathäusern angeschlossen. Unterschiedliche Örtlichkeiten können sich zum Teil auf die Arbeitsweisen in den Kontaktstellen auswirken. Zum Beispiel ist in manchen Sozialstationen der Publikumsverkehr per se höher und Betroffene können dann Beratungs- und Unterstützungsleistung sehr niederschwellig wahrnehmen. Das folgende Zitat illustriert eine Angliederung an die Tätigkeit einer Nachbarschaftshilfe, die in Räumlichkeiten des Rathauses tätig ist.

*„Meine Kollegin und ich, wir sind quasi die sozialen Kümmerer und leiten die Nachbarschaftshilfe “SoS – Sei ohne Sorge”. [...]. [Wir übernehmen] die Koordination für [die Nachbarschaftshilfe], aber eben auch für die Kontaktstelle. [...]. [Wir haben unser Büro im neuen Rathaus.]“ (Interview\_Rammingen)*

Auch die Trägerschaften der Kontaktstellen variieren. Während einige Kontaktstellen Teil der öffentlichen Verwaltung und damit direkt an kommunale Stellen angebunden sind, agiert ein Großteil der Kontaktstellen unter freier oder sozialer Trägerschaft. Tabelle 1 fasst die befragten Kontakt- und Beratungsstellen zusammen, illustriert deren Trägerschaft und kennzeichnet, ob diese außerdem eine Fachstelle für pflegende Angehörige sind.

Tabelle 1: Organisationalen Einbettung der befragten Kontakt- und Beratungsstellen der Demenzhilfe Allgäu

Nr.	Ort	Landkreis	Trägerschaft	Fachstelle für pflegende Angehörige
1	Bad Wörishofen	Unterallgäu	Verein für ambulante Krankenpflege Bad Wörishofen	x
2	Erkheim	Unterallgäu	Familiengesundheit 21 e.V.	
3	Mindelheim	Unterallgäu	Familiengesundheit 21 e.V.	
4	Ottobeuren	Unterallgäu	Ambulante Krankenpflege Unterallgäu gGmbH	x
5	Rammingen	Unterallgäu	Gemeinde Rammingen	
6	Kaufbeuren	Kaufbeuren	Blaue Blume Schwaben gGmbH	x
7	Füssen	Ostallgäu	BRK Kreisverband Ostallgäu	x
8	Marktoberdorf	Ostallgäu	BRK Kreisverband Ostallgäu	x
9	Roßhaupten	Ostallgäu	Gemeinde Roßhaupten	
10	Buchloe	Ostallgäu	BRK Kreisverband Ostallgäu	x
11	Obergünzburg	Ostallgäu	Markt Obergünzburg	
12	Lindau	Lindau	Sozialstation Lindau (B) e.V.   GmbH	x
13	Lindenberg	Lindau	Caritas Sozialstation Westallgäu e.V.	x
14	Memmingen	Memmingen	Caritas Sozialstation Memmingen und Umgebung gGmbH	x
15	Memmingen	Memmingen	Malteser Hilfsdienst e.V.	
16	Memmingen	Memmingen	Familiengesundheit 21 e.V.	
17	Dietmannsried	Oberallgäu	Allgäu-Stiftung	
18	Immenstadt	Oberallgäu	ASB Regionalverband Allgäu e.V. / Katholischer Frauenbund Immenstadt	
19	Oberstaufen	Oberallgäu	Demenzhilfe Oberstaufen	
20	Wertach	Oberallgäu	Caritasverband Kempten-Oberallgäu e.V.	x <i>mit Sonthofen</i>
21	Oberstdorf	Oberallgäu	BRK Kreisverband Oberstdorf	
22	Sonthofen	Oberallgäu	Caritasverband Kempten-Oberallgäu e.V.	x
23	Kempten	Kempten	Allgäu-Stiftung	
24	Kempten	Kempten	Caritasverband Kempten-Oberallgäu e.V.	x <i>keine offizielle Kontaktstelle</i>

Zum Teil stehen hinter den einzelnen Trägerverbänden wiederum mehrere Akteure, so beispielsweise bei der Kontakt- und Beratungsstelle in Oberstaufen. Auch werden einzelne Kontaktstellen, wie die in Immenstadt, von zwei Trägern geführt.

*„[Die Demenzhilfe Oberstaufen] ist zusammengeschlossen. Das Familienzentrum, Caritas, ASB, die Gemeinde, die evangelische und die katholische Kirche und unter anderem das Seniorenheim St. Elisabeth. [...]. [Bei Treffen werden die anstehenden Themen zusammen] besprochen, ausdiskutiert und dann entschieden.*



*[...]. Es ist eine gemeinsame Entscheidung.“  
(Interview\_Oberstaufer)*

*„Der ASB ist Träger gegenüber den Pflegekassen und [übernimmt] die Förderanträge und so weiter. Aber wenn es um [die] Umsetzung und neue Ideen geht, das wird dann zusammen mit dem Frauenbund besprochen.“ (Interview\_Immenstadt)*

Abhängig von der Trägerschaft ergeben sich mitunter verschiedene Finanzierungswege der Kontaktstellen. Die Meisten geben an, Förderungen aus unterschiedlichen Quellen zu erhalten. Neben dem Landesamt für Pflege, sind es häufig Städte, Landkreise und andere Gebietskörperschaften, die finanzielle Unterstützung leisten. Ein Teil der Kosten wird darüber hinaus auch über Eigenanteile der Träger getragen.

Als problematisch wird von einigen Kontaktstellen gesehen, dass die Förderauszahlung durch das Landesamt für Pflege zeitlich stark verzögert ist. Dies betrifft vor allem auch Kontakt- und Beratungsstellen kleinerer Träger, die finanziell stark von den Mitteln des Landesamts abhängig sind. Folgende Zitate illustrieren exemplarisch die Problematik.

*„Wir sitzen auf glühenden Kohlen. Wir warten noch auf 2018. Wir brauchen das Geld dringend. [...]. Seit Jahren gibt es ein großes Problem mit den Fördergeldern.“ (Interview\_Erkheim)*

*„Wir haben von 2018 immer noch keine Förderung bekommen. [...]. Wir haben ja laufende Kosten, Personal, Büro, Fahrtkosten [...].“ (Interview\_Sonthofen)*

*„Diese Fördergelder vom Landesamt für Pflege, die kommen viel später. Das ist eine unglaubliche zeitliche Verschiebung. [...]. Wenn man nur [darauf] angewiesen wäre, dann wäre es glaube ich schwierig.“ (anonym)*

Dass sich aufgrund der Trägerschaft Schwierigkeiten hinsichtlich neutraler Beratung ergeben, wird nahezu von allen Kontaktstellen klar verneint. Die kontinuierlich große Nachfrage nach stationären und nicht-stationären Pflegeplätzen verhindert die Verfolgung eigener Interessen.

*„Wir verstehen uns als neutrale Beratungsstelle und so handhaben wir das auch.“ (anonym)*

*„Ich versuche neutral zu bleiben.“ (anonym)*

*„Zu Spannungen kommt es wirklich überhaupt nicht. Ganz einfach, weil [...] ich eigentlich froh bin, dass keiner mehr anruft, der einen Pflegeplatz braucht.“ (anonym)*

Die Vermittlung in trägereigene Einrichtungen wird dabei sowohl positiv als auch eher kritisch bewertet. Positiv dahingehend, dass die Wege und Absprachen kurz und unkompliziert sind, z.B. bei der Vermittlung zu einem trägereigenen Pflegedienst. Auf der anderen Seite sehen manche hierdurch eine Beeinflussung ihrer Beratung.

*„Ich persönlich bin der Meinung, die ganzen Beratungsstellen sollten neutral sein. [...]. Ich denke ich bin schon neutral, aber manchmal kommt es natürlich so, dadurch, dass man im gleichen Haus sitzt, dann sage ich: ‚Ich gehe kurz zu Frau XY, unserer Pflegedienstleitung [und frage nach].‘ (anonym)*

*„Neutral beraten, [das] macht man. Aber wenn es [keine andere Einrichtung im Ort gibt, als unsere], dann ist es schwierig.“ (anonym)*

*„Ich sage einmal für eine Person, die von sich aus entschieden hat, sie nimmt [unseren] Pflegedienst [...], da kann ich viel mehr machen und abstimmen und koordinieren, für den ist es einfach eine bessere Vernetzung.“ (anonym)*

Im Rahmen der organisationalen Einbettung erwähnenswert, sind vor allem die personellen Ressourcen, die den Kontaktstellen in unterschiedlicher Weise zur Verfügung stehen. Ein Gros wird primär von einer Person im Rahmen einer Teilzeitstelle betreut. Teilweise, wie z.B. in den Fachstellen in Marktoberdorf, Füssen und Buchloe sind mehrere Personen für mehrere Orte zuständig. Die gesamten Wochenarbeitsstunden für alle Beschäftigten pro Kontaktstelle variieren von 2 bis zu 32 Stunden. Eine geringe Wochenstundenzahl ist beispielsweise in den Kontaktstellen in Oberstaufen, Oberstdorf und Roßhaupten vorzufinden. Eine hohe Wochenstundenzahl weisen dagegen die Kontaktstellen in Sonthofen oder Lindenberg auf. Abbildung 1 zeigt die Anzahl der Beschäftigten in den Kontaktstellen im Überblick.

Abbildung 1: Anzahl der Beschäftigten in den befragten Kontakt- und Beratungsstellen der Demenzhilfe Allgäu



Häufig gehen die Beschäftigten beim Träger noch anderen Aufgaben nach. Beispielsweise sind sie auch als Pflegekräfte tätig. Dadurch sind sie häufig an mehreren Tagen und über längere Zeiträume telefonisch für Anfragen erreichbar, auch wenn die eigentliche Wochenarbeitszeit für die Kontaktstelle relativ begrenzt ist. Daher war es für die Befragten auch nicht immer ganz einfach über die konkreten Leistungen der Kontaktstellen zu informieren, da anknüpfende Aufgaben rund um das Thema Demenz und Pflege teilweise nicht über die Kontaktstelle, aber über eine weitere Beschäftigung beim gleichen Träger geleistet wird.

*„Für die Kontaktstelle ist nicht klar definiert, wie viele Stunden ich da tätig bin. Das fließt so mit in die sozialen Dienste mit ein.“  
(anonym)*

*„Ich bin die Ansprechpartnerin des Familienzentrums. [...]. Zwei Stunden in der Woche [sind für den Bereich Demenzhilfe] angesetzt.“ (Interview\_Oberstaufen)*

Alle interviewten Personen in den Kontaktstellen sind weiblich. Deren Durchschnittsalter beträgt 53 Jahre. Die große Mehrheit von ihnen weist einen Ausbildungshintergrund aus den Bereichen Kranken- bzw. Altenpflege auf. Meist wurde diese Grundausbildung mit Qualifikationen in den Fachgebieten Case-Management, Sozialpädagogik, pflegerische Spezialausbildungen und Vergleichbarem ergänzt. Ein paar wenige Beschäftigte in den Kontaktstellen haben eine rein sozialpädagogische Ausbildung. Dass sich die Ausbildung auch auf die Ausrichtung der Kontaktstelle auswirken kann, wird in folgendem Zitat angedeutet.

*„Ich denke es hängt davon ab, welche Berufsausbildung man hat. Da legt man den Schwerpunkt in der Beratung. Mein Vorgänger war studierter Sozialpädagoge und ehemaliger Theologe. Er hatte einen ganz anderen Schwerpunkt in der Beratung. Ich bin Pflegefachkraft mit verschiedenen Qualifikationen. Mein Schwerpunkt ist [es], viel pflegerischer zu beraten.“ (anonym)*

### **3.2. Leistungen der Kontaktstellen**

Bei der Gründung der Demenzhilfe Allgäu im Jahr 2013 wurden bestimmte Kriterien vereinbart, welche die Kontakt- und Beratungsstellen für Demenzkranke und deren Angehörige erfüllen müssen, um Mitglied des Netzwerks zu sein und eine offizielle Anerkennung als Kontaktstelle der Demenzhilfe Allgäu zu erhalten. Dazu zählten (1) eine Beratungsmöglichkeit für Betroffene und pflegende Angehörige, (2) Angebote zur Unterstützung im Alltag, darunter (2.1) die Organisation einer Betreuungsgruppe, (2.2) eines ehrenamtlichen Helferkreises sowie (2.3) einer Gruppe für pflegende Angehörige. Des Weiteren sollten (3) regelmäßige Demenzbegleiter-Schulungen angeboten werden.

Seit 2013 gab es einige gesetzliche Reformen im Bereich Pflege und Entlastungsangebote sowohl im Bund als auch in Bayern. Auch haben sich die Kontaktstellen intern verändert, weshalb zur Beschreibung der aktuellen Leistungen der Kontakt- und Beratungsstellen aktuell gültige Begrifflichkeiten für einzelne Angebote verwendet werden (siehe z.B. BMG 2020, S. 62). Tabelle 2 fasst mögliche Leistungen der Kontakt- und Beratungsstellen überblicksartig zusammen und weist auf gesetzliche Grundlagen hin.

Tabelle 2: Überblick möglicher Leistungen der Kontakt- und Beratungsstellen

Bezeichnung	Beschreibung	ggf. gesetzliche Grundlage
<i>Beratungsleistungen</i>	Beratung von Demenzkranken und deren Angehörigen, z.B. hinsichtlich Krankheitsbild, Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort sowie finanziellen Hilfen. Die Beratungen können in der Kontaktstelle, telefonisch oder bei den Betroffenen zuhause stattfinden.	u.a. § 7a SGB XI; § 37 SGB XI; Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege über die Richtlinie für die Förderung im „Bayerischen Netzwerk Pflege“ vom 7. Januar 2015
<i>Angebote zur Unterstützung im Alltag</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betreuungsangebote, dazu zählen ehrenamtliche Helferkreise, Betreuungsgruppen, qualitätsgesicherte Tagesbetreuung in Privathaushalten</li> <li>2. Angebote zur Entlastung im Alltag, dazu zählen Alltagsbegleiter und haushaltsnahe Dienstleistung</li> <li>3. Entlastungsangebote für Pflegende, dazu zählen Pflegebegleiter und Angehörigengruppen</li> </ol>	u.a. § 45a, b, c SGB XI; Verordnung zur Ausführung der Sozialgesetze (ASVG) Teil 8, Abschnitt 5-8
<i>Schulungen</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demenzhelferschulungen</li> <li>2. Pflegekurse für Angehörige</li> </ol>	u.a. § 45a SGB XI; § 45 SGB XI; § 53c SGB XI

Inwiefern diese unterschiedlichen Angebote in den einzelnen Kontakt- und Beratungsstellen zur Verfügung stehen, wird in den folgenden Unterkapiteln dargestellt.

### 3.2.1. Beratungsleistungen

Beratungsleistungen für pflegende Angehörige bzw. für Demenzkranke und deren Familien werden von allen Kontaktstellen angeboten. Eine Variation zwischen den Kontaktstellen gibt es unter anderem hinsichtlich der wöchentlichen Beratungszahl, deren inhaltlichen Ausrichtung sowie auch der Örtlichkeit der Beratung.

Kleinere Kontaktstellen führen beispielsweise durchschnittlich nur ein Beratungsgespräch innerhalb von zwei Wochen, darunter Oberstdorf, Oberstaufen oder Roßhaupten. Andere Beratungsstellen wiederum haben bis zu fünf Gespräche pro Woche, wie Wertach, Kaufbeuren, Memmingen (Malteser) und Mindelheim. Alle anderen Kontaktstellen haben deutlich mehr Beratungskontakte, bis zu 30

wöchentlich, darunter zum Beispiel die Stellen in Dietmannsried oder Sonthofen<sup>4</sup>. Die meisten Beratungsleistungen finden per Telefon statt, häufig auch bei den Kontaktstellen vor Ort bzw. in seltenen Fällen im Rahmen von Hausbesuchen. Einen hohen Anteil an Hausbesuchen weisen mitunter die Kontaktstellen in Bad Wörishofen, Sonthofen und Immenstadt auf. Diese werden von den einzelnen Kontaktstellen recht unterschiedlich bewertet, wie die nachfolgenden Zitate verdeutlichen.

*„[...] die Leute sind dankbar, dass man zu ihnen nach Hause kommt und sie nicht irgendwo hinfahren müssen.“  
(Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„[...] wenn das möglich ist, schauen wir auch, dass wir zu den Angehörigen nach Hause kommen; wie die das eben einrichten können, da sind wir flexibel.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Nur da, wo es nicht anders geht, mache ich Hausbesuche. Weil es ganz viel Zeit in Anspruch genommen hat in der Vergangenheit.“ (Interview\_Erkheim)*

Wenn die Beschäftigten in einem Ort bekannt sind, können sich Beratungsgespräche und kürzere Fragestellungen von Betroffenen auch an diversen anderen Orten klären lassen.

*„Weil wir beiden [Beschäftigte an der Kontaktstelle] vom Dorf sind, [entstehen Gespräche] einfach auch so unterwegs.“  
(Interview\_Rammingen)*

Eine Erleichterung hinsichtlich der Anfahrt für die pflegenden Angehörigen kann nicht nur im Rahmen von Hausbesuchen, sondern auch über Außensprechstunden erreicht werden.

*„Ich mache Außensprechstunden in verschiedenen Orten, denn der Landkreis [Unterallgäu] zieht sich wirklich in die Länge. Der ist 40 bis 50 Kilometer lang und die alten Menschen können das oft nicht wahrnehmen.“ (Interview\_Ottobeuren)*

Zu der Frage, inwiefern offene Sprechstunden zielführend sind, gab es ortsabhängig unterschiedliche Einschätzungen.

*„Offene Sprechstunden haben sich nicht bewährt. Da sitzt jemand und sitzt und es kommt kein Mensch“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Es kommen viele auch spontan ohne Termin.“ (anonym)*

Die primäre Zielgruppe der Beratungsangebote der Kontaktstellen sind pflegende Angehörige, vor allem Ehepartnerinnen und Ehepartner von Erkrankten sowie deren Kinder. Betrachtet man die Charakteristika der Gruppe pflegender Angehöriger im deutschlandweiten Vergleich, so beträgt das Durchschnittsalter 59 Jahre. Zudem sind 73% der pflegenden Angehörigen weiblich (Gräbel und Behrndt 2016, S. 170). Die

---

<sup>4</sup> Nicht alle Kontakt- und Beratungsstellen verfügen über eine Statistik zu Beratungszahlen. Das heißt, diese Stellen haben Schätzwerte abgegeben. Dies betrifft diverse zahlenmäßige Abfragen im Interview.

Interviewauswertung der befragten Kontaktstellen der Demenzhilfe Allgäu ergab hinsichtlich den Beratungsempfängern ein Durchschnittsalter von 60 Jahren.

*„Es sind pflegende Angehörige, im großen Schwerpunkt. Das sind Töchter, Schwiegertöchter, Söhne. Oder was ich auch viel habe, sind die Ehepartner. Die Altersstruktur von den Partnern ist natürlich älter und die Angehörigen im Schnitt so 50 bis 60.“  
(Interview\_Sonthofen)*

*„[Es kommen] auch manchmal Menschen, die über 70 sind und noch fit sind. Aber sie wollen sich vorbereiten oder wissen, was sie noch regeln sollten. Das gibt es auch.“  
(Interview\_Immenstadt)*

Hauptanliegen der Personen, die zur Beratung an die Kontaktstellen herantreten, sind Fragen zur Demenzerkrankung, zu Leistungen der Pflegekassen, zur Einstufung in Pflegegrade als auch zu konkreten Unterstützungsmöglichkeiten.

*„Es gibt einen bunten Strauß [an Anfragen].“  
(Interview\_Lindenberg)*

*„Der Hauptteil ist sicherlich so im Anfangsstadium der Krankheit. So ‚Ah, da fällt mir was auf. Ich kann das nicht zuordnen. Was sollen wir tun?‘ Und da folgt dann eben dieser ganze Prozess von dieser Begleitung, Pflegegrad, Installierung von Hilfen.“  
(Interview\_Kempton Caritas)*

*„Am häufigsten sind die Fragen zu den Leistungen der Pflegeversicherung, die Einstufung über [den] MDK und dann natürlich die Bereiche Belastung.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

*„[Zentral ist, dass man mit den Angehörigen], den roten Faden aufzieht und sagt: ‚So als erstes [kommt dieser Schritt] und dann, das.‘“ (Interview\_Lindau)*

Zum Teil betonen die Befragten, dass trotz der Benennung als Demenzhilfe, die Beratungsleistungen darüber hinausgehen. Sie decken auch den Beratungsbedarf zu Pflege im Allgemeinen ab.

*„Vieles geht um den Pflegegrad [...], über die Krankheit und auch den Umgang damit – also bei Demenz. Es kommen auch welche ohne Demenz. Wir haben es zwar als Demenzhilfe gestartet, aber es sind auch immer mehr andere Menschen, die auch Hilfe brauchen.“ (Interview\_Immenstadt)*

*„Ich will ja auch immer weg von der Demenz, weil die Fachstelle für pflegende Angehörige ist ja keine reine Demenzberatung.“  
(Interview\_Sonthofen)*

*„Wir haben uns von Anfang an breit aufgestellt und eben nicht nur Demenzbetroffene [beraten], denn das schreckt schon ab. [...]. Das haben wir versucht von Anfang an nicht unbedingt in*

*den Vordergrund zu stellen. [...] Grundsätzlich ist das Thema Pflegebetreuung eine wichtige Sache, egal ob jemand dement ist oder nicht dement.“ (anonym)*

Daneben spielt auch die psychosoziale Unterstützung der pflegenden Angehörigen eine zentrale Rolle.

*„Das Akuteste ist: ‚Ich weiß nicht mehr was ich tun soll.‘  
(Interview\_Erkheim)*

*„Ganz konkrete Hilfsleistungen, aber auch die psychosoziale Beratung.“ (Interview\_Lindenberg)*

*„Oft ist es so, dass die Menschen in eine Überforderung geraten, [sie sind dann] fix und fertig und wenden sich dann eben an mich.“ (Interview\_Memmingen Caritas)*

Laut dem Gros der Beschäftigten in den Kontaktstellen handelt es sich in den meisten Fällen um eine Person, die zur Beratung kommt. Bisweilen sind es aber auch ganze Familien. Die Präferenzen, wie viele Personen in der Beratung als positiv wahrgenommen werden, unterscheiden sich je Beratungsstelle.

*„Es kommt nur eine einzige Person, die auch die Vollmacht hat.“  
(Interview\_Dietmannsried)*

*„Manchmal bringen sie auch den von Demenz betroffenen Angehörigen mit. [...]. Ich finde es immer angenehmer bei einem Erstgespräch, den nicht mitzubringen.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Meistens ist es eine [Person] und das ist mir auch lieber, denn ist es in einer Hand.“ (Interview\_Sonthofen)*

*„Das kristallisiert sich dann doch raus, dass einer, meistens der, der die Vollmacht hat, einfach auch den Kontakt mit uns hält und als Ansprechpartner fungiert.“ (Interview\_Kempten Caritas)*

*„[Es kommen] auch Ehepaare, wo einer auch betroffen ist, die das unbedingt auch beide gemeinsam besprechen wollen. Wo man auch gut überlegen muss: ‚Wie viel kann ich den beiden auch an Info zumuten oder wann ist es zu viel?‘ Da muss man schon ein gutes Einfühlungsvermögen haben.“  
(Interview\_Roßhaupten)*

Auf die Frage, wie hoch die Anzahl einer Art „Stammkundschaft“ unter den zu Beratenden ist, die also immer wieder auf die Kontaktstellen zukommen und eine prozessorientierte Beratung erhalten, gab es unterschiedliche Rückmeldungen. Manche Kontaktstellen berichten von seltenen, wiederkehrenden Beratungskontakten, darunter beispielsweise die Kontaktstelle in Oberstaufen. Andere konstatieren hingegen, fast ausschließlich solcherlei längerfristigen Beratungskontakte aufzuweisen. Hierzu zählen etwa die Kontaktstellen in Obergünzburg oder Immenstadt. Die folgenden Zitate veranschaulichen unterschiedliche Beratungsformate.

*„[Es gibt die], die durch die Zeitung aufmerksam geworden sind, die ganz viele Fragen haben und dann sind die nie wieder zu sehen.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Das sind pflegende Angehörige, bei welchen sich der Zustand der Eltern, Mutter etc. verschlechtert und sie wissen nicht, was der nächste Schritt ist. Und bis das alles in die Gänge kommt, das heißt, bis der Pflegegrad durch ist, bis alles finanziell geregelt ist, da kommen sie ein paar Mal zu mir ins Büro. Und wenn das dann mal in der richtigen Spur ist, dann ist Pause bis sich eventuell der Zustand wieder verschlechtert und dann kommen sie wieder zu mir [...].“ (Interview\_Dietmannsried)*

*„Es sind Personen, die ich seit vielen Jahren kenne, dadurch, dass sie die Eltern versorgt haben und jetzt den Partner versorgen. Also wo ich seit über 20 Jahren Kontakt habe. [...]. Aber es sind auch Personen, die nur einmal [ins] Beratungsgespräch kommen, und da keine [...] weitere Unterstützung notwendig ist.“ (Interview\_Lindenberg)*

*„Aktuell melden sich zum Beispiel Leute, die sich 2015 das letzte Mal gemeldet haben, also die kommen jetzt wieder.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

Die Kontakt- und Beratungsstellen berichten, dass die Zielgruppen der Beratungsleistung vor allem über Mundpropaganda, Gemeinde- und Pfarrblätter, Inserate in regionalen Zeitungen oder das Internet vom Beratungsangebot erfahren. Ebenso geben Hausärzte, Krankenhäuser und Pflegekassen Informationen hierzu weiter.

*„Ich frag immer nach [bei] den Leuten, die das erste Mal kommen, wo sie meine Nummer herhaben. [...]. Und es ist ganz oft über das Krankenhaus, über die Überleitung.“ (Interview\_Erkheim)*

*„Unsere Leute, die kommen, die lesen alle noch Zeitung oder Gemeindeblättle, Pfarrblättle, solche Sachen.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Die Hauptinformationsquelle ist ‚Mund-zu-Mund-Information.‘ (Interview\_Lindenberg)*

*„Wir haben ein Dorfblatt, [...], da ist eigentlich jeden Monat was von uns drin. Das lesen [die Senioren] auch sehr gerne.“ (Interview\_Roßhaupten)*

*„Wir haben unsere Flyer, die ausliegen in den Apotheken und Banken.“ (Interview\_Obergünzburg)*

*„Ich habe sehr viele Flyer, die ich verteile [in den] Kirchen oder bei den Seniorennachmittagen.“ (Interview\_Oberstdorf)*



*„Wir haben es jeden Tag in der Zeitung unter ‚Beratung oder Beratungsstellen‘, [da] ist es veröffentlicht.“ (Interview\_Lindau)*

Von einem zusätzlichen Vorteil berichten die Beschäftigten, die in einem Ort relativ bekannt oder verwurzelt sind. Sie stoßen auch im nicht-professionellen Umfeld auf potentielle Zielgruppen.

*„Ich bin hier aufgewachsen und merke immer wieder, dass das ein Vorteil ist; man kennt die Leute, man unterhält sich schneller und leichter.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Obergünzburg ist mehr oder weniger ein Dorf. Ich gehe einkaufen und mich sprechen [...] Leute an und fragen: ‚Könnten wir das noch besprechen?‘. Man ist bekannt und wird nicht nur im Büro angerufen, sondern man trifft die Leute auf der Straße und die sagen: ‚Ach, der Oma, der geht es jetzt gar nicht mehr so gut.‘ [...]. Das kann man vielleicht nicht vergleichen mit einer Arbeitsstelle in der Stadt, wo alles anonym läuft.“ (Interview\_Obergünzburg)*

*„Persönliche Ansprache [ist auch wichtig]. Dass man eben selbst auf die Leute zugeht. Wenn ich jetzt quasi sehe, dass dort ein Bedarf wäre, dass ich dann sage: ‚Ihr könnt euch schon an uns wenden.‘“ (Interview\_Rammingen)*

Angesprochen auf soziale Medien wie beispielsweise Facebook, sehen die meisten Befragten aktuell hierin keine geeignete Möglichkeit, um über die Angebote der Kontaktstellen zu informieren. Zumindest zum derzeitigen Stand sei die Zielgruppe der Kontaktstellen nicht jene, welche viel Zeit im Internet oder in den sozialen Medien verbringt.

*„[Soziale Medien würde ich sagen im Moment] noch nicht. Das wird aber kommen, da bin ich mir ganz sicher, weil sich die Landschaft ja auch verändert.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Das Klientel ist noch nicht das, das sich mit Facebook auseinandersetzt. Das kann vielleicht in 10 bis 20 Jahren einmal kommen, aber diese [...] Zielgruppe, das sind eher die, die eine Zeitung in der Hand halten wollen.“ (Interview\_Dietmannsried)*

*„Wir haben uns [in der aktuellen Corona-Situation] über „Corona-Roßhaupten hilft“ über Facebook [organisiert]. Das ist sicherlich für die Helfer, die sich anbieten ganz gut. Da haben sich über 30 Helfer gemeldet. [Aber] diejenigen, die es in Anspruch nehmen wollen, sind da eher zögerlich. Da geht nicht viel.“ (Interview\_Roßhaupten)*

*„Also wir haben eine Facebook-Seite und ab und zu [stellt] mein Kollege da was ein. [...]. Aber da kommt wenig zurück. Das ist*

*glaube ich noch nicht die Zielgruppe, die da gezielt schaut.“  
(Interview\_Lindau)*

Neben der allgemeinen Angehörigenberatung, führen manche Kontaktstellen auch eine Pflegeberatung nach § 7a SGB II sowie § 37 SGB XI durch, die (zukünftige) Bezieherinnen und Bezieher von Pflegegeld in regelmäßigen Zeitabständen kostenlos in Anspruch nehmen können bzw. müssen. Beispielhaft hierfür die Kontaktstelle in Erkheim.

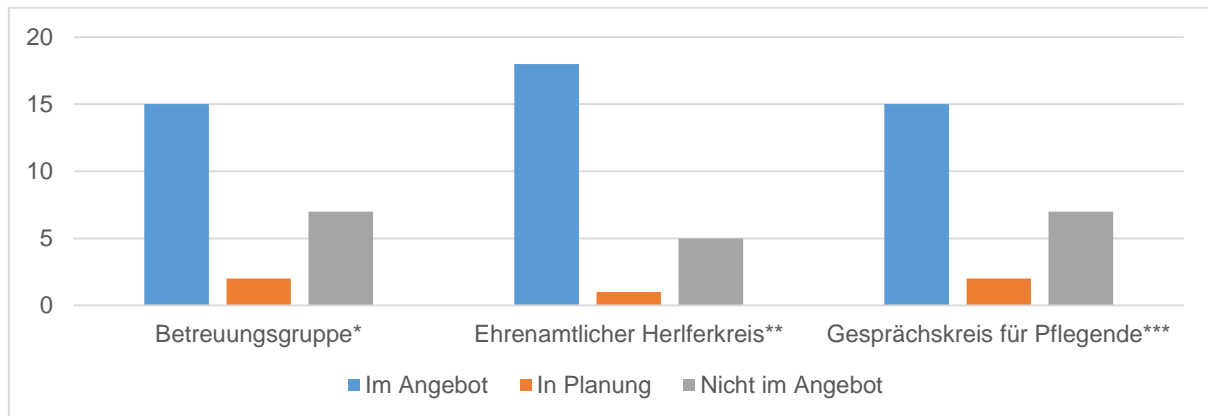
*„Ich mache [auch] Pflegeberatung nach § 37 und da bin ich schon von Haus aus ganz viel in den Häusern.“  
(Interview\_Erkheim)*

### 3.2.2. Angebote zur Unterstützung im Alltag

Zur Entlastung von pflegenden Angehörigen werden diverse Angebote zur Unterstützung im Alltag angeboten. Dazu zählen unter anderem Betreuungsangebote, Entlastungen im Alltag wie auch Entlastungsangebote für Pflegende (vgl. Tabelle 2). Im Folgenden werden anhand der bei Gründung des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu vorliegenden Kriterien für Kontakt- und Beratungsstellen die aktuellen Angebote zur Unterstützung im Alltag dargestellt. Diese sind die Organisation und Durchführung von (1) Betreuungsgruppen, (2) ehrenamtlichen Helferkreisen und (3) Angeboten für Pflegende, z.B. Angehörigengesprächskreise oder Demenzstammtische.

Abbildung 2 zeigt auf, wie stark diese drei Angebotsformate zum aktuellen Zeitpunkt bei den Kontaktstellen verankert sind. Dabei wird deutlich, dass keinesfalls in jeder Kontaktstelle alle drei Angebotsformate vorzufinden sind. Am stärksten vertreten sind ehrenamtliche Helferkreise. Diese gibt es in 18 der insgesamt 24 befragten Kontakt- und Beratungsstellen. Betreuungsgruppen und Gesprächskreise für Pflegende werden dagegen nur in 15 Stellen angeboten. Als Grund für das fehlende Angebot ist unter anderem die mangelnde Nachfrage hervorzuheben. Teilweise befinden sich bestimmte Projekte gerade auch in der Planungsphase. In nahezu allen Kontaktstellen ist zumindest eines der drei Angebotsformate verfügbar bzw., falls nicht direkt über die eigene Kontaktstelle, dann zumindest im Verbund mit anderen Kontaktstellen oder Partnern bzw. über freiwilliges Engagement von Beschäftigten.

Abbildung 2: Angebote zur Unterstützung im Alltag in den befragten Kontakt- und Beratungsstellen



Anmerkungen: N=24

\*Betreuungsgruppen werden in folgenden Kontaktstellen angeboten: Bad Wörishofen, Wertach, Immenstadt, Lindau, Rammingen, Obergünzburg, Ottobeuren, Lindenberg, Memmingen (Familiengesundheit 21 e.V.), Memmingen (Caritas), Memmingen (Malteser), Kempten (Caritas), Erkheim, Roßhaupten, Sonthofen

\*\*Ehrenamtliche Helferkreise gibt es in folgenden Kontaktstellen: Bad Wörishofen, Wertach, Immenstadt, Lindau, Oberstdorf, Rammingen, Obergünzburg, Ottobeuren, Lindenberg, Memmingen (Familiengesundheit 21 e.V.), Memmingen (Malteser), Füssen, Marktoberdorf, Buchloe, Mindelheim, Erkheim, Roßhaupten, Sonthofen

\*\*\*Gesprächskreise für Pflegende gibt es in folgenden Kontaktstellen: Bad Wörishofen, Wertach, Immenstadt, Lindau, Oberstdorf, Ottobeuren, Lindenberg, Kaufbeuren, Memmingen (Malteser), Kempten (Caritas), Füssen, Marktoberdorf, Buchloe, Mindelheim, Sonthofen

Betreuungsgruppen sind darauf ausgelegt, dass die zu Betreuenden circa einmal pro Woche für ein paar Stunden in eine von der Kontaktstelle organisierte Räumlichkeit kommen. Dort werden sie gemeinsam durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie mindestens einer Fachkraft in kleinen bis mittelgroßen Gruppen betreut. Es wird gesungen, gebastelt und häufig auch gemeinsam gegessen. Die folgenden Zitate veranschaulichen die Ausgestaltung von Betreuungsgruppen.

*„Es gibt auch einen Abholdienst zu unserer [Betreuungsgruppe].“  
(Interview\_Roßhaupten)*

*„Seit zehn Jahren betreue ich zwei Betreuungsgruppen für Demenzkranke.“ (Interview\_Memmingen Caritas)*

*„Hier soll – wenn die Zeiten wieder normal werden – ein zweites Angebot entstehen [...] mit einem Musikangebot.“  
(Interview\_Kempten Caritas)*

*„Erst hatten wir [die Betreuungsgruppe] nur für dementiell erkrankten Menschen, aber es wollten auch andere kommen. Und somit ist es jetzt gemischt.“ (Interview\_Wertach)*

Neben den Betreuungsgruppen haben auch ehrenamtliche Helferkreise zum Ziel, die pflegenden Angehörigen zu entlasten. In diesem Fall sind es einzelne Ehrenamtliche, die zu den Demenzerkrankten nach Hause kommen. Die klassischen Demenzbegleiter

im ehrenamtlichen Helferkreis konzentrieren sich auf Aktivitäten wie im Fotoalbum blättern, spazieren, vorlesen und Ähnliches. Sogenannte Alltagsbegleiter übernehmen ähnliche Aufgaben, kümmern sich aber zudem, gemeinsam mit dem oder der Demenzerkrankten, auch um Einkäufe oder kleinere hauswirtschaftliche Erledigungen. Hier können auch nicht-ehrenamtliche Helferinnen und Helfer tätig werden. Zu den Angeboten zur Entlastung im Alltag zählen darüber hinaus auch haushaltsnahe Dienstleistungen. Hier sind auch Ehrenamtliche oder Nicht-Ehrenamtliche aktiv, die sich ganz gezielt um hauswirtschaftliche Erledigungen kümmern, ohne dass die zu pflegende Person per se Mithilfe leistet. In den folgenden Zitaten berichten die Befragten über Tätigkeiten im ehrenamtlichen Helferkreis sowie als Alltagsbegleiter oder im Rahmen von haushaltsnahen Dienstleistungen.

*„Wir haben einen ehrenamtlichen Helferkreis. Es [werden] auch hauswirtschaftliche Tätigkeiten [...] angeboten. Es wird Betreuung angeboten, Unterstützung für die Angehörigen, dass [sie] entlastet werden.“*

*(Interview\_Memmingen\_Familiengesundheit 21 e.V.)*

*„Wir haben auch haushaltsnahe Dienstleistungen. Hier sind wir auch anerkannt. Aber diese machen wir nur in kleinem Rahmen, also kleine hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Wir machen keine Grundreinigung.“ (Interview\_Rammingen)*

*„Also haushaltsnahe Dienstleistungen pur haben wir niemanden, der das macht. Da habe ich auch keine Helfer, die das wünschen.“ (Interview\_Roßhaupten)*

*„Wir haben Helferinnen und Helfer, [...] die gehen in die Häuslichkeit und entlasten somit die pflegenden Angehörigen. Die unterhalten sich, machen die übliche Beschäftigung wie Zeitung lesen, Spazieren gehen. [...]. Wir haben auch Helferinnen, die haushaltsnahe Dienstleistungen machen. [Auch welche], die Einkäufe machen, die mit den Personen zum Arzt fahren, die mit den Personen im Haushalt Dinge erledigen oder diese auch alleine [...] erledigen, je nach Einschränkung [des Demenzerkrankten.]“ (Interview\_Obergünzburg)*

Eine weitere Entlastung für die Pflegenden soll unter anderem mit Gesprächsrunden, Angehörigentreffen und Demenzstammtischen gelingen. Diese Angebote werden teilweise auch im Rahmen der Demenzhilfe Allgäu angeboten. Die Resonanz ist jedoch mitunter unterschiedlich.

*„Eine Gesprächsgruppe für Angehörige, die ist einmal im Monat, parallel zur Betreuungsgruppe. Das sind dann diejenigen, die die [demenzkranken] Personen begleiten.“ (Interview\_Immenstadt)*

*„Wir haben auch den Gesprächskreis für pflegende Angehörige, was aber ganz schwierig offen zu halten ist. Also ich biete es an [...], ich mache es aber halt ohne Anmeldung und ganz locker. Wer kommt, kommt. Und leider ist die letzten Male keiner*

*gekommen. Ich plane das jetzt wieder neu.“  
(Interview\_Sonthofen)*

*„Ich biete auch einen Angehörigen-Gesprächskreis einmal im Monat an. Das hat auch eine ganze Weile stattgefunden, aber im März letzten Jahres haben wir es aufgehört, weil niemand gekommen ist.“ (Interview\_Wertach)*

### 2.3.3. Schulungen

Viele Kontaktstellen bieten auch Schulungen an, dazu zählen sowohl Pflegekurse für Angehörige wie auch Demenzhelferschulungen. Die Demenzhelferschulungen orientieren sich inhaltlich an dem Anfang 2019 erschienenen Schulungskonzept gemäß § 45a des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege. Sie haben einen Umfang von 40 Unterrichtseinheiten und sind vor allem für Menschen geeignet, die sich in diesem Bereich anschließend ehrenamtlich engagieren möchten. Aber auch andere Zielgruppen nehmen an den Schulungen teil, wie das nachfolgende Zitat zeigt.

*„[Momentan] schicken auch viele Einrichtungen ihre Mitarbeiter auf Schulung und die sind dann da auch mit dabei. [Dann] sind es Interessierte, die vielleicht später in die Demenzhilfe gehen wollen. [Und schließlich] sind es ganz viele pflegende Angehörige, die einfach Input brauchen zum Thema Demenz [...]“ (Interview\_Mindelheim)*

Die große Mehrheit der Kontaktstellen der Demenzhilfe Allgäu bietet in der Regel eine Schulung für Demenzhelfer pro Jahr an, manche jedoch auch zwei oder mehr. Wenige Kontaktstellen organisieren nur alle zwei Jahre oder seltener eine solche Schulung, darunter Roßhaupten und Oberstaufen. Hinsichtlich der Teilnehmerzahlen in diesen Schulungen zeigen sich größere Differenzen. Manche Kontaktstellen, wie die in Oberstdorf oder Ottobeuren, berichten von 10 bis 15 Teilnehmenden oder weniger, andere verzeichnen wiederum über 20. Hierzu zählen die Kontaktstellen in Immenstadt oder Mindelheim. In Fällen mit geringen Teilnehmerzahlen wird häufig versucht, über Kooperationen mit anderen Kontakt- und Beratungsstellen die Teilnehmerzahl zu erhöhen.

Zum Teil mussten Schulungen aufgrund geringer Teilnehmerzahlen ausfallen oder konnten nicht abgerechnet werden, wie die folgenden Zitate darlegen.

*„Hier in Wertach-Oy hat die Schulung nicht stattfinden können, weil zu wenig Anmeldungen waren. Es waren vier Anmeldungen. Die Zahl, dass es stattfinden kann, war glaube ich letztes Jahr bei acht, jetzt ist sie bei sechs.“ (Interview\_Wertach)*

*„Wenn diese Personenzahl [von 8] nicht erreicht wird, dann muss der Kurs leider abgesagt werden. Das hatten wir letztes Jahr im Herbst.“ (Interview\_Dietmannsried)*

*„Ich habe [die Schulungen] jetzt jedes Jahr [gemacht], aber mit relativ wenigen Teilnehmern. Deshalb konnte ich es bisher nicht bezuschussen lassen.“ (Interview\_Oberstdorf)*

*„Wir haben circa 10 bis 21 Teilnehmer pro Schulung, wir führen 2 bis 3 Schulungen pro Jahr seit 2015 durch. Zwei Mal haben wir eine Schulung wegen zu geringer Anmeldungen absagen müssen. Wir schulen auch Teilnehmer von anderen Kontaktstellen.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

Dass die Zahl der Teilnehmenden an den Demenzhelferschulungen allgemein rückläufig ist, wird von mehreren Kontaktstellen berichtet.

*„Die Teilnehmer werden immer weniger, stelle ich fest.“ (Sonthofen)*

*„Und dann ist es immer weniger geworden [mit den Teilnehmern], das war dann um 2017 rum.“ (Interview\_Roßhaupten)*

Nichtsdestotrotz haben kleinere Kurse auch Vorteile für die Teilnehmenden.

*„Bei meinen Kolleginnen in den Fachstellen, die haben die Kurse wesentlich besser gefüllt, weil die einfach noch mehr an der Basis sind. Aber es zahlt sich für uns insofern aus, dass es für die Teilnehmer sehr angenehm ist, wenn die Gruppen klein sind.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Wir haben eine Weile über 20 [Teilnehmende] zugelassen. [...]. Aber wir wollen das nicht mehr, weil wir das Gefühl haben, dass die Menschen zu kurz kommen.“ (Interview\_Ottobeuren)*

*„Im Schnitt sind es 15 Teilnehmer. Wir hatten auch schon 20, aber das ist auch zu viel.“ (Interview\_Obergünzburg)*

Damit Schulungen die Mindestteilnehmerzahl erreichen und lokale Überschneidungen vermieden werden, sprechen sich die Kontaktstellen hinsichtlich der Terminierung untereinander ab. Darüber hinaus gibt es bei der konkreten Schulungsumsetzung einen regen Austausch zwischen den verschiedenen Anbietern. Wenn bestimmte Personen in einem Thema fachlich besonders versiert sind, schulen sie hierzu in mehreren Orten.

*„Wir, die Kontaktstellen im Oberallgäu, treffen uns regelmäßig und da wird möglichst abgestimmt, wer wann eine Schulung anbietet.“ (Interview\_Immenstadt)*

*„Bei Schulungen kooperiere ich mit der Familiengesundheit 21.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

*„Also hier in Memmingen mache ich einmal jährlich eine Demenzhelferschulung [...]. Ich arbeite aber mit Ottobeuren und Bad Wörishofen zusammen [...]. Wir kooperieren da ganz gut.“ (Interview\_Memmingen Caritas)*

*„Vom Schulungskonzept und vom Schulungsmaterial [...] arbeiten wir mit Sonthofen und auch Kempten zusammen.“  
(Interview\_Wertach)*

Neben den klassischen Demenzhelferschulungen werden von einigen Kontaktstellen noch andere Schulungen angeboten, zum Beispiel explizit für Angehörige.

*„Wir haben auch noch die Schulungen für Angehörige zum Thema Demenz, die wir regelmäßig anbieten. Das ist nicht die Demenzhelferschulung. [...]. Insgesamt acht Unterrichtseinheiten, die die Angehörigen besuchen können. [...]. Wir bieten [außerdem] Kurse für Betreuungsassistenten nach Paragraph 53c.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Ich mache auch den häuslichen Krankenpflegekurs für Angehörige. [...]. [Das dauert] so 120 Minuten. [...]. Und ich mache tatsächlich auch noch die Wohnberatung.“  
(Interview\_Bad Wörishofen)*

*„[Wir haben auch extra Kurse] für die pflegenden Angehörigen. [...]. Es sind sieben Abende. [...]. Das wird von der Krankenkasse bezahlt.“ (Interview\_Lindau)*

*„Wir bieten auch häusliche Schulungen für pflegende Angehörige, sowie die Pflegeberatung nach §37.3 SGB XI an.“  
(Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

Zusammenfassend wurden die Beschäftigten gefragt, welcher der drei zentralen Bereiche (1) Beratung, (2) Angebote zur Unterstützung im Alltag und (3) Schulungen am meisten Zeit- und Arbeitsaufwand bedeutet. Insgesamt 15 Befragte gaben an, dass Beratungsleistungen die zentrale Aufgabe der Kontaktstellen seien. Zwei Stellen wiederum haben die Organisation von Angeboten zur Unterstützung im Alltag als am zeitintensivsten beschrieben. In insgesamt drei Kontaktstellen seien die Schulungen der größte Arbeitsaufwand. In zwei Fällen wurde eine zeitliche Ausgewogenheit zwischen Beratungsleistungen und Schulungen konstatiert. Die anschließenden Zitate beschreiben die unterschiedlichen Wahrnehmungen.

*„Was am meisten [Zeit] einnimmt, insgesamt, das sind einfach die Beratungen und die Hausbesuche.“ (Interview\_Sonthofen)*

*„Der Fokus liegt tatsächlich bei mir in der Beratung.“  
(Interview\_Bad Wörishofen)*

*„Die Koordination und Abrechnungen [der Angebote zur Unterstützung im Alltag] sind sehr aufwendig. [...]. Die Helfersuche, dann das Erstgespräch und so [weiter]. Und natürlich [dann] die Betreuungsgruppe selbst [...]. Die muss jede Woche vorbereitet und nachbereitet werden.“  
(Interview\_Rammingen)*

#### 2.3.4. Sonstige Leistungen

Neben den bereits beschriebenen zentralen Angeboten und Leistungen der Kontakt- und Beratungsstellen gibt es diverse andere Aufgaben, die von den Beschäftigten vor Ort übernommen werden. Ein Gros der Kontaktstellen organisiert beispielsweise auch regelmäßige Treffen mit den Ehrenamtlichen, welche sich in den Betreuungsgruppen oder im Rahmen eines ehrenamtlichen Helferkreises engagieren. Bei diesen Treffen steht die Diskussion von Problemen und Herausforderungen der ehrenamtlich Tätigen im Fokus.

*„Für unsere Ehrenamtlichen haben wir Supervision. Wir haben diese Treffen für die Ehrenamtlichen einmal im Monat. [...]. [Wir] haben letztes Jahr ziemlich viel gemacht für die Ehrenamtlichen [...], weil wir einfach finden, dass das auch sehr wichtig ist.“  
(Interview\_Memmingen Familiengesundheit 21 e.V.)*

*„Unsere Ehrenamtlichen werden insgesamt zwölf Mal im Jahr zum Helfertreffen eingeladen, da der Landkreis groß ist, gibt es in jeder Kontaktstelle vier Treffen pro Jahr.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

In einigen wenigen Kontaktstellen werden Gottesdienste explizit auf die an Demenz Erkrankten ausgerichtet und organisiert.

*„Wir haben Gottesdienste für Menschen mit Demenz und das ist mit katholischen und evangelischen Pfarrern.“  
(Interview\_Immenstadt)*

Mitunter kommen individuelle Ideen der Kontaktstellen zur Unterstützung von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen zum Tragen.

*„Jetzt in der Corona-Zeit haben wir [...] einen Einkaufsservice aufgebaut. Das ging auch über Facebook. Da haben sich sehr viele Helfer gemeldet, aber keine oder wenige, die eine Anfrage gesucht haben.“ (Interview\_Immenstadt)*

*„Wir sind natürlich laufend dran, neue innovative Angebote zu entwickeln [...]. Da muss man immer schauen, wo ist gerade ein Bedarf? Wo entwickelt sich etwas, das auch notwendig ist?“  
(Interview\_Lindenberg)*

Zentrale Bestandteile der Kontaktstellenarbeit sind darüber hinaus Öffentlichkeits- sowie Netzwerkarbeit. Hierzu zählen beispielsweise Vorträge rund um das Themengebiet Demenz oder der Besuch und die Organisation von Netzwerktreffen. In Kapitel 3.5. wird explizit auf letzteren Aspekt, nämlich den Austausch mit externen Akteuren, eingegangen.

*„Netzwerkarbeit, Kontakt mit anderen und auch mit der Gemeinde. Oder auch Öffentlichkeitsarbeit ist ein Teil.“  
(Interview\_Immenstadt)*



*„Ich bin zum Beispiel [um] einen Vortrag gebeten worden beim Pfarrnachmittag. Da wollten die Leute auch, dass wir uns vorstellen, was wir da machen.“ (Interview\_Roßhaupten)*

*„Wir machen auch viele generationenübergreifende Sachen. [...] Wir versuchen [...] auch immer die Kinder ein bisschen zu sensibilisieren. Also wir sehen uns im Großen und Ganzen schon auch ein bisschen für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich. [...] [Wir machen] auch Kinder-Kino gemischt mit Senioren [...], um die Berührungsängste ein bisschen [zu reduzieren].“ (Interview\_Rammingen)*

*„Was wir jetzt hier nicht ausgeführt haben, ist diese Netzwerkarbeit, Vorträge zum Beispiel.“ (Interview\_Kempten Caritas)*

*„Also was auch stattfindet [ist], dass Vereine einfach nachfragen, ob jemand [von uns] einen Vortrag hält und Einblicke in die Demenz gibt.“ (Interview\_Kaufbeuren)*

### **3.3. Die Rolle des Ehrenamts in den Kontaktstellen**

Bei den verschiedenen Leistungen der Kontaktstellen nehmen Ehrenamtliche unterschiedlich große Rollen ein. Vor allem bei den Angeboten zur Unterstützung im Alltag sind die Kontaktstellen auf ihr Engagement angewiesen. Häufig helfen Ehrenamtliche beispielsweise in den Betreuungsgruppen oder sie sind im Rahmen von Helferkreisen aktiv, indem sie pflegebedürftige und demenzkranke Menschen zu Hause besuchen und begleiten.

Durchschnittlich arbeitet eine Kontaktstelle des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu mit 27 Ehrenamtlichen zusammen. Jedoch verfügen die einzelnen Stellen über einen unterschiedlich großen Pool an Ehrenamtlichen. Einzelne Kontaktstellen betreuen keinen eigenen Helferkreis mit Ehrenamtlichen, die Beschäftigten dort sind aber trotzdem in der Ehrenamtsarbeit aktiv wie etwa die Kontaktstellen in Kempten (Allgäu-Stiftung). Bis zu zehn ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sind in Kontaktstellen in Oberstdorf, Oberstaufen, Memmingen (Caritas) und Roßhaupten aktiv. Mit je 57 und 50 Ehrenamtlichen, sind am meisten Menschen über die Kontaktstellen in Obergünzburg und Ottobeuren engagiert. In den Kontaktstellen in Füssen, Marktoberdorf und Buchloe sind insgesamt 74 geschulte Helferinnen und Helfer im Einsatz.

Die Ehrenamtlichen im Netzwerk Demenzhilfe Allgäu zeichnen sich vor allem durch zwei Charakteristika aus: Sie sind in der Regel um die 60 Jahre alt und weiblich. Bezüglich des Alters der Engagierten berichten nur wenige über Jüngere. Eine Ausnahme bildet zum Beispiel die Kontaktstelle in Rammingen, in welcher auch Menschen unter 40 sehr aktiv sind. In vielen Kontaktstellen wird berichtet, dass Ehrenamtliche mitunter 75 Jahre und älter sind. Die folgenden Zitate illustrieren die

Altersstruktur der Engagierten und Gründe dafür, warum vor allem ältere Menschen engagiert sind.

*„Es ist natürlich meistens nach der Arbeitsphase, nach der Berufsphase.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Manche werden schon früher pensioniert und haben Zeit oder sind einfach noch in einem fitten Rentenalter und gerne sozial engagiert.“ (Interview\_Kaufbeuren)*

Um künftig vermehrt junge Menschen für eine partizipative Beteiligung zu begeistern, wird von einer Kontaktstelle empfohlen, den Kontakt zu Jüngeren über die Schulen herzustellen und bereits dort für die Themen Pflege und Demenz zu sensibilisieren.

*„Unser jüngster Ehrenamtlicher ist 17. Also wir haben auch junge Ehrenamtliche, die [aber] nicht so viele sind. [...]. Wir arbeiten ja auch mit den Schulen zusammen. [...]. Manche machen Praktikum und das macht denen dann so viel Spaß, dass sie sagen: ‚Ich würde das auch gerne machen‘. Und so kommen wir an junge Ehrenamtliche.“ (Interview\_Memmingen Familiengesundheit 21 e.V.)*

*„Es gibt auch ein paar Jüngere, gerade Frauen, die dann nach der Kinderzeit wieder etwas einsteigen.“ (Interview\_Lindau)*

Betrachtet man die Geschlechterverteilung bei den Ehrenamtlichen im Detail, werden je nach Kontaktstelle Frauenquoten zwischen 62 Prozent und 100 Prozent erreicht. Im Rahmen der Interviews wurden die Gründe für eine geringe Männerquote erörtert bzw. wie Männer womöglich für diese Form des Engagements zu begeistern wären. Laut den Beschäftigten seien es häufig divergierende geschlechterspezifische Präferenzen, die eine geringe Männerquote erklären.

*„Männer waren eher darauf ausgelegt, sage ich jetzt mal, das ist jetzt wirklich platt gesagt, [aber] die machen im Haushalt nichts, also die ältere Generation.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Ich glaube hier im ländlichen Raum ist es so verteilt, dass die Männer im Ehrenamt eher für die Feuerwehr oder Sportverein tätig sein wollen, bevor sie in der Demenzbetreuung helfen.“ (Interview\_Wertach)*

*„Bei Frauen ist es oftmals so, dass [das Engagement] noch ein Sprungbrett sein kann, für eine berufliche Veränderung oder einen Einstieg in ein [soziales Berufsfeld].“ (Interview\_Kaufbeuren)*

Eine Befragte führt die geringe Männerquote auch darauf zurück, dass männliche Ehrenamtliche von Angehörigen weniger gewünscht sind. Dies ist insbesondere der Fall, wenn es sich bei der demenzerkrankten Person um eine Frau handelt.

*„Männer [und] Demenzbegleitung, sehr schwierig. Weil das wollen auch die Angehörigen oft nicht. [Die Demenzerkrankten] sind ja ganz oft Frauen.“ (Interview\_Erkheim)*

Die Integration von Männern in den ehrenamtlichen Dienst gelingt vor allem über Fahrdienste und praktische Tätigkeiten, welche dann um den Bereich Demenz und Pflege erweitert werden.

*„Also die Männer, die bei uns in der Demenzhilfe sind, sind aber auch noch in der Nachbarschaftshilfe. [...]. [Die Männer haben oft beim Fahrdienst in der Nachbarschaftshilfe angefangen] und sagen dann: ‚Ich brauche einfach mehr Rüstzeug zum Thema Demenz‘.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Es gibt sicherlich ehrenamtliche Männer, die sich dafür begeistern, Menschen zu begleiten. Aber eher so für handwerkliche Tätigkeiten.“ (Interview\_Memmingen Familiengesundheit 21 e.V.)*

*„Ich glaube Männer würden anders gelagerte Aufgaben übernehmen: Einkaufen, was tun, jemandem zum Arzt bringen.“ (Interview\_Kempton Allgäu-Stiftung)*

Auch ehemalige pflegende Angehörige oder Teilnehmer der Demenzhelferschulung können als Ehrenamtliche leichter gewonnen werden.

*„Ich glaube, wenn [Männer] selbst jemanden [betreut] haben, [dann sind sie auch bereit, sich ehrenamtlich in dem Bereich zu engagieren]. Ich denke über die Schulungen kann man die Männer erreichen und auch über die Angehörigengruppen.“ (Interview\_Ottobeuren)*

*„Also die Männer, die bei uns sind, sind meistens, die, die mit ihren Ehefrauen gekommen sind oder, die, die betroffen waren. [...]. [Außerdem übernehmen Männer häufig Fahrdienste zur Betreuungsgruppe]. (Interview\_Obergünzburg)*

In Kontaktstellen, in denen auch männliche Ehrenamtliche engagiert sind, werden die wichtigen Beiträge ihres Engagements hervorgehoben.

*„Der eine Mann, [der bei uns engagiert ist], hat sich zusammen mit seiner Frau für die Betreuungsgruppe gemeldet. [...]. Für unsere Gruppe ist das sehr wertvoll.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Es gibt viele Männer, die ganz bewusst sagen: ‚Ich möchte im sozialen Bereich etwas machen, da sind auch meine Fähigkeiten‘. Ich habe sehr gute Erfahrungen mit [männlichen Ehrenamtlichen] bisher gemacht.“ (Interview\_Lindenberg)*

*„Aber die Männer, die wir haben, die sind sehr, sehr engagiert. Also wirklich außergewöhnlich engagiert.“ (Interview\_Lindau)*

Die Befragten gehen darüber hinaus auf die Rolle von Männern, nicht nur als ehrenamtlich Engagierte, sondern überdies auch als pflegende Angehörige ein.

*„Wenn Männer ihre Ehefrauen pflegen, die wollen das meistens alleine machen und nehmen selten Hilfe in Anspruch. [...]. Ich denke sie sind ein bisschen zu stolz oder wollen es allein schaffen.“ (Interview\_Immenstadt)*

*„Nicht jeder Mann ist fähig dazu, seinen Ehepartner zu pflegen. Also ich kenne ein paar Männer, die das machen würden. Ich kenne aber auch Männer, die sagen: ‚Nein, das kann ich nicht.‘“ (Interview\_Oberstaufer)*

*„Ich glaub diese Verbindung zur Demenz, da sind die Männer doch nicht so offen. [...]. Wenn es um so pragmatische Dinge geht, sind [...] Männer schneller bereit zu helfen. [...]. Also die Ehemänner, die ihre Frauen betreuen, die sind meistens praktisch und sehr einfühlsam.“ (Interview\_Kempton Caritas)*

Für ihr Engagement erhalten die Ehrenamtlichen in den meisten Fällen eine Aufwandsentschädigung, die in ihrer Höhe zwischen den einzelnen Kontaktstellen variiert. Im Durchschnitt erhalten sie 8,31€ pro Stunde. Im Memminger gibt es beispielsweise eine Betreuungsgruppe, die komplett ehrenamtlich ohne Kosten seitens der Leistungsempfänger arbeitet. Ansonsten bewegen sich die Beträge zwischen 5€, und höchstens knapp 12€. Entsprechend unterscheiden sich auch die Entgelte, die von den Angehörigen bzw. den Pflegekassen zu entrichten sind. Diese reichen von knapp über 5€ bis zu 15€. Nochmals deutlich höhere Kosten sind möglich, sofern die Leistungen von nicht-ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern erbracht werden. Zum Teil gibt es Unterschiede innerhalb einer Kontaktstelle, abhängig davon, ob es sich um ein Angebot in einer Betreuungsgruppe oder um Einzelbetreuung im Rahmen des ehrenamtlichen Helferkreises bei den Menschen zuhause handelt. Auf die Frage, inwiefern die Ehrenamtlichen mit der Höhe der Aufwandsentschädigung zufrieden sind, gibt es Unterschiede innerhalb und auch zwischen den Kontaktstellen.

*„Das ist auch eine Mischung [...] auch ortsbedingt komischerweise. Manche sagen: ‚Das ist ja viel zu wenig‘ [...]. Manche sind da nicht zufrieden. Aber andere sagen: ‚Mir geht es nicht ums Geld; es ist schön, dass ich das machen kann und dann bekomme ich halt noch ein bisschen Geld und das ist in Ordnung.‘ Also zwischen diesen Extremen schwankt das.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Ab und an habe ich auch Anfragen, die sagen: ‚[...] Ich möchte das machen, weil ich gehört habe, es gibt da eine kleine Aufwandsentschädigung und ich habe eine kleine Rente und könnte mir da ein Zubrot verdienen.‘“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Bei uns ist es so, ein Teil der Ehrenamtlichen will gar nichts. Die wollen das einfach so machen.“ (Interview\_Memminger Caritas)*

Die meisten Befragten machen deutlich, dass ihnen persönlich vor allem nicht rein monetäre Gründe für das ehrenamtliche Engagement wichtig sind. Eine intrinsische Motivation sei zentraler Bestandteil des Ehrenamts.

*„Es schreibt ja niemandem jemand vor, wann er mit wem spazieren gehen soll. [Das] muss man dann schon nochmal ein bisschen in Relation setzen.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„Natürlich hätten die [Ehrenamtlichen] gerne mehr. Was wir einfach schwierig finden. Wir haben so niedrige Mindestlöhne und ich denke, Ehrenamt sollte immer noch Ehrenamt bleiben.“ (Interview\_Memmingen Familiengesundheit 21 e.V.)*

*„[Ich kann nur Informationen zu meiner ehrenamtlichen Tätigkeit beim Verein Ikarus geben]. Die sind voll zufrieden. Es gibt auch einen [Ehrenamtlichen], der einen großen Teil wieder zurückspendet. Und das ist auch ein Aufnahmekriterium für uns [...], dass sie das nicht machen, weil sie Geld verdienen müssen. (Interview\_Kempton Allgäu-Stiftung)*

*„Wenn Personen sagen, sie möchten die Betreuung nicht ehrenamtlich machen, gibt es in der Sozialstation auch Bereiche, wo man sich beruflich engagieren kann. Wir haben ja Alltagshelfer und Haushaltshilfen [...], die dann über den Mindestlohn honoriert werden.“ (Interview\_Lindenberg)*

Vor allem im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen gibt es aber von Seiten der Beschäftigten in den Kontaktstellen Kritik, diese Art des Engagements als Ehrenamt zu sehen.

*„Wenn die [Ehrenamtlichen] zum Beispiel putzen, finde ich es [...], vielleicht manchmal ausgenutzt.“ (Interview\_Obergünzburg)*

*„Dass jetzt Demenzbegleiter das ehrenamtlich machen, aber eine Aufwandsentschädigung bekommen [...]. Meiner Ansicht nach [versucht der Staat] auf diesem Weg so einen Niedriglohnsektor neu zu erschaffen.“ (anonym)*

*„Ganz stark wird der Fahrdienst angenommen, wo wir auch sagen müssen: ‚Ausnutzen lassen wir uns auch nicht‘.“ (anonym)*

In der Arbeit mit den Ehrenamtlichen entstehen für die Beschäftigten in den Kontaktstellen immer wieder herausfordernde Situationen. Ein immer wieder genanntes Beispiel hierfür ist, wenn sich Menschen zu sehr einsetzen und damit selbst einer großen Last aussetzen.

*„Manche sind hier so selbstlos. Die würden dann alles machen [...] und das können manche Angehörige auch durchaus ausnutzen. Da muss man einfach aufpassen. [Wenn] manche sich emotional zu sehr reinhängen, was dann vielleicht zum*

*Problem [werden] kann.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

*„[...] man kommt da in eine Struktur rein und wird ganz schnell mit Haut und Haaren aufgeessen. [...]. Also man muss [den Angehörigen] auch immer wieder sagen: ‚Ihr dürft auch, wenn die Angehörigen anrufen, ‚nein‘ sagen‘.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Ehrenamtliche sagen ungern ‚nein‘ oder geben ungern etwas ab. Aber es gibt so eine Grenze, was Ehrenamtliche machen können.“ (Interview\_Kempton Allgäu-Stiftung)*

Problematisch ist es insbesondere, wenn die potentiellen Aufgaben für die Ehrenamtlichen nicht umsetzbar sind. In diesen Situationen bräuchte es in der Regel professionelle Pflegekräfte.

*„Also man kommt immer öfter in Situationen, wo man sagt: ‚Da kann man keinen Ehrenamtlichen hinschicken, da muss ein Profi hin‘.“ (Interview\_Erkheim)*

*„Meine Erfahrung ist, dass die Angehörigen die Hilfe sehr spät in Anspruch nehmen. Manchmal [...] so spät [...], dass der Pflegebedürftige nicht mehr vom Ehrenamtlichen versorgt werden kann, sondern, dass es eine Pflegefachfrau erfordert.“ (Interview\_Kempton Allgäu-Stiftung)*

*„[Es ist ein Problem], wenn die Angehörigen zu viel erwarten.“ (Interview\_Oberstdorf)*

*„Bevor eine Hilfe angefragt wird, ist in der Häuslichkeit meistens so ein Punkt erreicht, wo ich mir sehr gut überlegen muss ‚Kann ich da einen Ehrenamtlichen hinschicken oder überfordere ich ihn hoffnungslos und vergraule ihn?‘“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Wir können nicht mit dem Ehrenamt das versuchen aufzufangen, was die Politik versäumt hat.“ (anonym)*

Daneben kann auch die Koordination der Ehrenamtseinsätze sowohl für die Beschäftigten in den Kontaktstellen als auch für die Ehrenamtlichen selbst nicht ganz optimal verlaufen.

*„Das ist auch das Problem, wenn sich jemand entscheidet nach der [Demenzhelfer-]Schulung ehrenamtlich zu unterstützen. Dann denken die: ‚So, ich mache jetzt Demenzhilfe ab morgen, bin ich da im Einsatz‘. Aber es kann durchaus sein, dass die einfach mehrere Monate keinen Einsatz haben. Ich sage dann immer, sie sollen bitte zu den Treffen kommen, dass sie darüber schon viel mitbekommen [...] und sich als Teil der Gruppe fühlen.“ (anonym)*

*„[Ein Teil unserer Ehrenamtlichen] sind voll berufstätig [...], die haben halt relativ begrenzte Zeit. Deswegen ist es schwierig, jemanden [Passendes] zu finden.“ (Interview\_Oberstdorf)*

*„[Wichtig wäre], dass die Angehörigen sich immer abmelden, wenn sie nicht kommen. [...]. Da geht es um die Organisation. Wenn ich Helfer [z.B. für eine Betreuungsgruppe] organisiere und dann kommen die, aber es kommen drei [Teilnehmer der Betreuungsgruppe] weniger, dann brauche ich natürlich auch weniger Helfer.“ (Interview\_Wertach)*

In manchen Fällen kann es vorkommen, dass zu wenig Sympathie zwischen Ehrenamtlichen und Angehörigen oder Ehrenamtlichen und zu Pflegenden vorhanden ist. Dann wird laut der Beschäftigten in den Kontaktstellen meist ein Wechsel vorgenommen. Daneben können die zu Pflegenden ganz grundsätzlich ein Problem damit haben, wenn Unbekannte sich in ihrer Häuslichkeit aufhalten.

*„Wenn es Probleme gibt, dann [in der Form], dass es von der Sympathie nicht passt.“ (Interview\_Lindau)*

*„Meistens läuft es gut [zwischen den Ehrenamtlichen und den Betreuten]. Die Chemie muss halt passen. Wenn es nicht passt, dann beenden wir es oder wir fragen, ob es jemand anders übernimmt. Aber das passiert selten. (Interview\_Immenstadt)*

*„Es gibt gerade am Anfang manchmal diese Sache, [dass] man schauen muss, ob die Chemie stimmt.“ (Interview\_Obergünzburg)*

*„Es gibt [manchmal] Konflikte mit Demenzkranken, die das dann einfach nicht zulassen, dass jemand Fremdes im Haus oder in der Wohnung ist.“ (Interview\_Oberstaufen)*

Im Allgemeinen sind sich alle Kontaktstellen mit ehrenamtlichen Helferkreisen einig, dass es einer guten Betreuung und Begleitung der Ehrenamtlichen von Seiten der Kontaktstellen bedarf.

*„Ehrenamtliche müssen das Gefühl haben, finde ich, man steht hinter ihnen. Wir sind für sie da.“ (Interview\_Sonthofen)*

*„Die Ehrenamtlichen können sich jederzeit bei mir melden.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

*„Ich denke, dass Ehrenamt sehr viel machen kann und ganz wertvoll ist, aber, dass es auch gut begleitet werden muss.“ (Interview\_Mindelheim)*

Ferner wurde nach der Kontaktform der Beschäftigten mit den Ehrenamtlichen gefragt und wie die Koordination abläuft. Im Ergebnis zeigt sich, dass in der Abstimmung mit den Ehrenamtlichen kaum auf moderne Kommunikationsmittel zurückgegriffen wird. Der Austausch per Telefon und E-Mail ist am üblichsten. Apps wie beispielsweise WhatsApp werden von manchen Kontaktstellen aus datenschutzrechtlichen Gründen

nicht verwendet. Die folgenden Zitate illustrieren die unterschiedlichen Kommunikationswege.

*„Wir werden uns ein EDV-Programm zulegen, um die Verwaltung der Helfer besser [zu koordinieren].“ (anonym)*

*„Eher E-Mail, Telefon, auch WhatsApp.“ (anonym)*

*„Wir haben auch eine WhatsApp-Gruppe, da sind eigentlich [fast] alle drin.“ (anonym)*

*„Per WhatsApp und Mail sind wir relativ viel in Kontakt.“ (anonym)*

*„Es haben nicht alle in Smartphone. [...]. Es haben auch nicht alle eine E-Mail-Adresse, da muss ich auch manches per Post machen. Das wäre schon einfacher, wenn alle zumindest E-Mail hätten.“ (anonym)*

*„[Die Ehrenamtlichen] sind nicht bereit – die wenigsten werden bereit sein – sich noch einmal auf das Abenteuer ‚Digitalisierung‘ einzulassen. [...]. Da schmeißen die das Handtuch.“ (anonym)*

### **3.4. Herausforderungen der Kontaktstellen**

Bei den Kontaktstellen der Demenzhilfe Allgäu können vor Ort unterschiedliche Herausforderungen zu Tage treten. Nachstehend wird insbesondere auf die Übereinstimmung von Angebot und Nachfrage eingegangen, welche direkte Auswirkungen auf die tägliche Arbeit der Beschäftigten hat. Es zeigt sich, dass die einzelnen Kontaktstellen über ganz unterschiedliche Ausgangslagen verfügen. Auch unterscheiden sich die Passgenauigkeit von Angebot und Nachfrage teilweise innerhalb einer Stelle abhängig von einzelnen Leistungen. Im Bereich der Beratungsleistung berichten die meisten Kontaktstellen von einer steigenden Nachfrage. Andere konstatieren hingegen eine zu späte Inanspruchnahme der Hilfen durch Betroffene.

*„Ich habe das Gefühl, die Leute wissen viel mehr [über die Möglichkeiten der Pflegeversicherung] und nutzen das auch.“ (anonym)*

*„[Beratungen] sind viel mehr geworden. [...]. Es hat sich schon viel verändert, weil sich die Leute trauen hierher zu kommen und auch die Hilfe einfordern.“ (anonym)*

*„Die Nachfrage nach Pflegeberatungen steigt auf jeden Fall.“ (anonym)*

*„Ich glaube, dass viel mehr Beratungsstellen keinen positiven Effekt mehr haben.“ (anonym)*



*„Da hat sich auch was verändert. Die Leute kommen immer mehr immer später. Sie sprechen zwar über die Erkrankung mit dem Hausarzt und die dümpeln dann erstmal in dem Teich vom Hausarzt. Wertvolle Zeit, die da vertan wird.“ (anonym)*

*„[Veränderungen haben sich in der Kontaktstelle dahingehend ergeben], dass die Beratungen einfach immer schwieriger werden, weil man sich ganz oft ganz spät an eine Beratungsstelle wendet. [...]. [Erst] wenn mir alles über den Kopf wächst, wende ich mich an die Beratungsstelle.“ (anonym)*

Auch bei den Angeboten zur Unterstützung im Alltag gibt es divergierende Einschätzungen hinsichtlich der Nachfrageentwicklung. Die folgenden Zitate schildern Erfahrungen von Kontaktstellen, welche mit der Kongruenz zwischen Angebot und Nachfrage zufrieden sind bzw. wo regelmäßige Schwankungen zu keinem grundsätzlichen Veränderungsbedarf führen.

*„Es gibt immer Zeiten, da bräuchte ich mehr Helfer [und dann gibt] es Zeiten, wenn einfach Familien wegbrechen oder Leistungsnehmer versterben, wo einfach so ein Leerlauf da ist.“ (anonym)*

*„Die Betreuungsgruppe ist sehr gut angelaufen [...]. Da haben wir dann schon gesagt, dass eine zweite nicht schlecht wäre.“ (anonym)*

*„[Angebot und Nachfrage] passt gut hier im Unterallgäu.“ (anonym)*

*„Es hat eine Weile gedauert, über ein Jahr, bis es eine feste [Betreuungs-]Gruppe war [und] auch groß genug. Jetzt sind es aber so viele, dass wir eben eine zweite Gruppe aufmachen möchten.“ (anonym)*

*„Betreuungsgruppen [sind] glaube ich schwieriger zu füllen. Weil man die Leute bringen und holen muss. [Betreuung] im häuslichen Bereich ist [dagegen] sehr angefragt.“ (anonym)*

*„Das hat sich eher verändert, da es in Memmingen inzwischen mehr Angebote gibt. Ich habe keinen unheimlichen Andrang. Ich habe Gruppen, die gut laufen, aber es ist gut zu bewältigen, weil es inzwischen mehr Anbieter gibt.“ (anonym)*

*„Unsere Gruppe war immer gefüllt. [...]. [Aber] es war immer ein Kommen und Gehen. [...]. Auch von den Helfern passt es richtig gut.“ (anonym)*

Andere Kontaktstellen würden sich eine bessere Annahme der Angebote zur Unterstützung im Alltag durch die Zielgruppe wünschen.

*„Die Nachfrage ist eher schleppend. [...]. Ich werde mehr Energie [...] in die Öffentlichkeitsarbeit stecken. [...]. Was kann*

*ich jetzt tun, damit das Thema Demenzhilfe, Alltagsbegleitung, Pflegebegleitung, dass das mehr an [den] Mann und an [die] Frau kommt.“ (anonym)*

Zum Teil können Bedarfe von Pflegebedürftigen und ihren pflegenden Angehörigen jedoch aufgrund von Kapazitätsmängeln nicht gedeckt werden.

*„Ich muss wirklich einigen [Angehörigen] absagen, weil ich einfach die Kapazitäten [an Ehrenamtlichen] nicht habe.“ (anonym)*

*„Ich denke der Bedarf wäre größer, aber ich traue mich nicht groß, die Werbe[trommel] zu rühren. [...]. Denn dann müsste man umdenken, wenn es mehr werden würde, weil [dann bräuchte ich mehr Arbeitsstunden]. (anonym)*

*„Bei der Betreuungsgruppe ist die Nachfrage da. Eine Zeit lang habe ich eine ganz lange Warteliste gehabt.“ (anonym)*

Einige Befragte berichten, dass vor allem im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen Helferinnen und Helfer fehlen.

*„Helfer in der Hauswirtschaft wären eigentlich noch mehr gefragt.“ (anonym)*

*„Der Bedarf ist eher größer. Also gerade was haushaltsnahe Tätigkeiten anbelangt. Da ist es wirklich schwierig für uns, weil die Ehrenamtlichen das nicht so gerne machen.“ (anonym)*

*„Was jetzt die Demenzbegleitung und die Alltagsbegleitung betrifft, passt es gut zusammen mit Angebot und Nachfrage. Nur bei den haushaltsnahen Dienstleistungen [nicht]. [...]. Da ist das Interesse bei [unseren] Helfern nicht da.“ (anonym)*

*„[Die Nachfrage] ist weniger geworden. Was mehr geworden ist, ist eben die Suche nach günstigen Putzkräften.“ (anonym)*

Ein Defizit an entlastenden Angeboten wurde darüber hinaus im Bereich der Angebote für Pflegebedürftige oder Demenzerkrankte in mittleren Altersgruppen identifiziert.

*„Was mir am meisten fehlt, sind Angebote für Jüngere. Für mobile Menschen ist es ganz, ganz schwierig. Auch die Tagespflege sehe ich als ein Problem für jemand, der noch lauffreudig ist. [...] Auch für jemanden der beginnend dement ist.“ (anonym)*

*„Was mir immer wieder begegnet, so Jüngere an Demenz erkrankte Menschen. So zwischen 40 und 50, bloß, dass es für die keine Angebote gibt. [...]. Die Zielgruppe ist zwar nicht groß, aber die Einzelnen tun einem dann schon leid.“ (anonym)*

Eine tatsächliche Nutzung der Angebote von den Zielgruppen, wird teilweise von den Beschäftigten in den Kontaktstellen attestiert.

*„Die Offenheit für Hilfsangebote ist größer geworden. Am Anfang waren die Leute schon wirklich sehr zurückhaltend, Hilfe anzunehmen. Das hat sich schon verändert, zum Positiven, sage ich jetzt mal.“ (anonym)*

Dennoch berichten wiederum sehr viele Kontaktstellen von Nichtinanspruchnahmen dringend benötigter Hilfen und bestehenden Angeboten. Grund hierfür sind unterschiedliche Hürden, darunter fehlende Zugänge, zu großer Aufwand bis hin zu Scham auf Seiten der Pflegebedürftigen oder deren Familien.

*„Viele Angehörige könnten gut ein Angebot gebrauchen, haben aber keinen Zugang.“ (anonym)*

*„Die Nachfrage ist schon sehr gering. Es ist gar nicht so einfach, die Menschen wirklich zu den Angeboten zu bringen.“ (anonym)*

*„Zum Beispiel mit unserer Demenzgruppe: Ich hatte vor Corona richtig zu tun, genügend Teilnehmer zu akquirieren. [...]. Ich habe die Gruppe nicht mehr voll bekommen, weil die Leute sagen: ‚Ja, meine Demenzkranke bringe ich nicht mehr aus dem Haus.‘ Man hat diese Angebote und die Angehörigen nehmen es nicht an. [...]. Die Akzeptanz und das Annehmen von Hilfsangeboten ist für die Angehörigen eine Herausforderung. Ich finde [unser] Landkreis ist gut aufgestellt.“ (anonym)*

*„Also die Angebote sind da, [...], werden aber oft nicht genutzt.“ (anonym)*

*„Manchmal ist es auch so, dass Angebote nicht angenommen werden. [...]. ‚Was sagen da die Nachbarn? Das kann ich doch ganz alleine.‘ Die kommen alle nach einem Jahr wieder.“ (anonym)*

Gerade in eher ländlichen Gebieten scheinen die Zugangshürden recht hoch zu sein.

*„Wir sind hier rein auf dem Dorf und dieses dörfliche Denken beeinflusst natürlich auch [das] Kommunikationsverhalten. Die Leute kommen nicht so schnell raus aus ihren Häusern und gehen in eine Beratungsstelle. Die haben eher Angst, [sie] laufen dann Gefahr, dass könnte jemand erfahren, was sich zuhause abspielt.“ (anonym)*

*„Demenz ist so eine Sache. Da steht nicht jeder dazu, dass er das hat und ‚das soll auch keiner erfahren und das schaffen wir auch alleine‘. Da sind die Menschen hier auf dem Land noch dementsprechend gestrickt. Wir hatten zum Beispiel eine Veranstaltung zum Thema Betreuungsgruppe und da kam fast keiner. Bedarf wäre [aber] da.“ (anonym)*

*„Ehrenamtliche wären da, aber die Leute, die es betrifft, die trauen sich nicht. [...]. Wir haben hier auf dem Land noch viele,*

*wo die Familie stark zusammenhält und dann macht das die Familie untereinander aus.“ (anonym)*

*„Wir hätten in der Betreuungsgruppe auch noch Plätze frei. Da ist eigentlich das Angebot größer als die Nachfrage. Ich habe auch so ein bisschen das Gefühl, dass die Leute es scheuen, zu uns zu kommen. [...] Ich habe das Gefühl, dass unsere Leute im Dorf [das Angebot] erst annehmen, wenn es halt wirklich nicht mehr anders funktioniert.“ (anonym)*

Neben Herausforderungen für die Beschäftigten, die mit einem ungünstigen Verhältnis von Angebot und Nachfrage zu tun haben, gibt es weitere problembehaftete Situationen im Arbeitsalltag der Kontaktstellen. Hinsichtlich der Belastung durch diverse Dokumentationspflichten, beispielsweise zur Förderung der Angebote zur Unterstützung im Alltag, bestehen unterschiedliche Sichtweisen. Während manche diese Pflichten als unproblematisch wahrnehmen, sehen sie andere als große Last. Vor allem Beschäftigte mit pflegerischem Hintergrund berichten häufig über eine Zumutbarkeit der Dokumentation im Vergleich zur Pflege. Die folgenden Zitate illustrieren die unterschiedlichen Perspektiven.

*„Es ist zur Normalität geworden.“ (anonym)*

*„Ehrenamtsarbeit, was da an Dokumentation erforderlich ist, im Vergleich zu dem, was im Pflegeheim dokumentiert werden muss – 1% – das ist wirklich gut zu machen. (anonym)*

*„Für mich ist das kein großer Punkt.“ (anonym)*

*„Dadurch, dass wir keine Zuschüsse bekommen, dokumentieren wir nur für uns und haben [...] keine Pflichten.“ (anonym)*

*„Ich finde da hat sich was verändert. [...] Also was man da alles leisten muss, das finde ich schon heftig.“ (anonym)*

*„Gerade für die Förderung beim Landesamt für Pflege, das ist ein sehr großer Aufwand. Um [den] Förderung[santrag] zu stellen, muss man einiges nachweisen.“ (anonym)*

*„[Dokumentationspflichten] werden immer mehr.“ (anonym)*

*„Also die Sache mit dem Antrag für das Landesamt für Pflege und [der] Verwendungsnachweis, das ist schon sehr aufwendig.“ (anonym)*

*„Also die Doku stresst mich schon manchmal.“ (anonym)*

*„Es ist furchtbar. Es ist schon sehr anstrengend.“ (anonym)*

*„Was ich schon belastend finde, dass man nie genau [...] weiß, was man dokumentieren muss.“ (anonym)*

Insgesamt berichteten die meisten Befragten, dass sie zeitlich sehr gut ausgelastet seien. Die Interviews wurden während der „Hochphase“ der Corona-Kontaktbeschränkungen geführt, weshalb einige Befragten die Lage zu diesem Zeitpunkt als

eher ruhig beschrieben. In dieser Zeit gab es somit die Möglichkeit Dinge, welche lange liegen geblieben sind, aufzuarbeiten. Ein Zitat legt das hohe Arbeitspensum dar.

*„Ich habe sehr gut zu tun. Ich muss schauen, dass ich über die Runden komme, dass ich das, was ich machen möchte, [auch] bewältigt bekomme.“ (anonym)*

Die Beschäftigten in den Kontaktstellen wurden unter anderem nach der Einschätzung ihres individuellen Handlungsspielraumes gefragt. Hierunter ist zu verstehen, wie häufig sie Entscheidungen selbst treffen und ihren Arbeitsalltag eigenständig strukturieren können. Bereits seit Ende der 1970er Jahre ist aus der Organisationspsychologie bekannt, dass ein größerer Handlungsspielraum zu einem geringen Stresslevel der Beschäftigten führt (Karasek 1979). Die Befragten berichteten fast durchgängig von vielen Freiräumen, wie die folgenden Zitate unterstreichen.

*„Wir haben wirklich einen großen Handlungsspielraum und freie Hand zu beraten und Unterstützung zu organisieren.“ (anonym)*

*„Der Spielraum ist sehr groß.“ (anonym)*

*„Ich kann recht frei agieren.“ (anonym)*

*„Ich darf überall etwas machen [...], mein Handlungsspielraum ist relativ groß.“ (anonym)*

*„Die Vorgaben, die ich habe, finde ich gut. Weil dann kann man sich an etwas halten. [...]. Sonst habe ich einen guten eigenen Handlungsspielraum.“ (anonym)*

Aufgrund der eingeschränkten Ressourcen schätzen manche Beschäftigte wiederum ihren Handlungsspielraum eher etwas begrenzt ein.

*„Wir können nur das machen, was möglich ist.“ (anonym)*

*„[Ich schätze meinen Handlungsspielraum] so mittel [ein]. (anonym)*

Es können zum Teil auch emotionale Belastungen entstehen, wenn sich die Beschäftigten mit den Demenzerkrankten sowie den pflegenden Angehörigen und deren Problemen auseinandersetzen. Vor allem der Mangel an Pflegeplätzen bringt sie an ihre Grenzen. Nichtsdestotrotz berichtete der Großteil der Befragten, dass Berufliches und Privates gut voneinander zu trennen sei.

*„Emotional belastend [ist das] nicht, denn ich bin jetzt seit 22 Jahren Fachkraft und kann mit solchen Situationen umgehen. Schwierig ist es, wenn ich merke, die kommen nicht weiter, weil ich keine Hilfsangebote leisten kann.“ (anonym)*

*„Ich war selbst 20 Jahre pflegende Angehörige mit Demenzkranken. [Da kann man] wirklich auch die betreuenden Personen verstehen und wo man sich denke: ‚Ja, nicht ganz einfach‘.“ (anonym)*

„Eine gesunde Abgrenzung ist wichtig; wenn ich die Probleme vom Klienten zu meinen mache, dann bin ich falsch. [...]. Es gibt Fälle, für die gibt es keine Lösung und es ist wie es ist.“ (anonym)

„Am schwierigsten ist, wenn ich keine Hilfen vermitteln kann, weil es die nicht gibt. [...]. Dass kein Tagespflegeplatz zur Verfügung steht oder, dass Kurzzeitpflege zu bestimmten Zeiten nicht möglich ist.“ (anonym)

„[Ein Problem ist], wenn ich den Leuten einfach keine Lösung bieten kann.“ (anonym)

„Wenn jetzt die Angehörigen so deprimiert sind, weil es dem anderen so schlecht geht. Wenn sie dann selber so down sind, obwohl sie eigentlich die Pflegeperson sind, dann macht mir das schon was aus ja. Aber ich kann hinterher schon wieder gut abschalten.“ (anonym)

„Was mich oft belastet, ist mitanzusehen, was Angehörige da aushalten müssen, wenn sie wirklich einen demenzkranken Menschen bis zum Tod begleiten.“ (anonym)

„Dass die Familien [beim Demenzkranken] daheim so zerbrechen. Also ich kann das manchmal nicht einfach weglegen, obwohl ich ein alter Hase [im sozialen Bereich] bin.“ (anonym)

„[Schwierig sind] diese Eskalationsgeschichten, das heißt, ein Notfall zu Hause. Man hat natürlich wenig Möglichkeiten den Menschen da zu helfen. Wenn sich da eine Situation zuspitzt und wenn man dann sagen muss: ‚Der einzige Weg ist jetzt übers BKH‘.“ (anonym)

„Wenn Familien zerstritten sind oder jeder eine andere Meinung hat in der Familie. Wenn die sich nicht einig sind, da bekommt man schon mal diese Problematik mit.“ (anonym)

„Die große Veränderung ist, dass die Pflegedienste jetzt auch keine oder wenig Kapazitäten [haben]. Also nicht nur stationäre Einrichtungen, sondern auch ambulante Pflegedienste. Und auch Hauswirtschaft. Das brauchen viele, damit sie zuhause bleiben können und das ist auch ganz schnell ausgeschöpft.“ (anonym)

„Dass es zu wenig Angebote wie [beispielsweise] bei der Kurzzeitpflege gibt, das macht mich wahnsinnig. [...]. Die Menschen werden einfach am Freitagnachmittag aus dem Krankenhaus entlassen [und keiner weiß wohin mit denen]. Dann organisierst du am Freitagnachmittag nochmal zwei Stunden.“ (anonym)

*„[Besonders herausfordernd sind Situationen im Moment], einfach, weil die Not so groß ist. Und weil jeder anruft fast in so einer großen Not ist und es keine Pflegeplätze gibt; man findet kaum noch Versorgungsmöglichkeiten.“ (anonym)*

Obwohl bei den meisten Kontaktstellen ein Austausch mit Senioren- und Pflegeheimen stattfindet, ist das Wissen über aktuell freie Pflegeheimplätze zum Teil begrenzt. Freie Plätze sind nach kurzer Zeit oft schon wieder belegt. Entsprechend aufwendig ist es, wenn Menschen zur Beratung kommen und auf der dringenden Suche nach einem freien Platz sind. Es wird grundsätzlich versucht, diesen Menschen Listen mit potentiellen Einrichtungen zum Durchtelefonieren zu übergeben. Insofern diese die Suche nicht selbst übernehmen können, springen jedoch oftmals die Beschäftigten in den Kontaktstellen ein. Die folgenden Zitate veranschaulichen unterschiedliche Herangehensweisen und Einschätzungen zur Unterstützung bei der Suche nach einem Pflegeplatz.

*„Ich gebe immer nur die Kontaktdaten weiter und sage ‚versuchen Sie es‘; mehr kann ich auch nicht machen.“ (Interview\_Mindelheim)*

*„Ich geb einfach die Broschüre von der Stadt Kempten [weiter]. Ich empfehle den AOK-Pfegenavigator, da gibt es auch eine Übersicht.“ (Interview\_Kempten Allgäu-Stiftung)*

*„Es ist so, dass wir mit den kompletten Einrichtungen gut vernetzt sind. Da schicke ich eine E-Mail oder ich rufe schnell an und dann wissen wir, [ob es einen freien Platz gibt].“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Tatsächlich bekommt man [da] etwas raus, wo Plätze frei sind, wenn man sich etwas vernetzt und einfach mal mit den Leuten ins Gespräch kommt.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

*„Da müssen wir schon rumtelefonieren. Da haben wir eigentlich überhaupt keinen Überblick.“ (Interview\_Rammingen)*

*„Wir versuchen das natürlich an die Leute selbst abzugeben, aber in vielen Fällen geht das auch nicht. Und dann sitzt man natürlich am Telefon und klappert die Pflegeheime ab.“ (Interview\_Kempten Caritas)*

Der Versuch freie Pflegeplätze über Plattformen im Internet zu kommunizieren wurde bzw. wird bis heute in einigen Orten unternommen. Schwierigkeiten ergeben sich dann, sobald die Platzanzeige von den Pflegeeinrichtungen nicht aktuell gehalten wird.

*„Es gab bis vor Kurzem eine Pflegeplatzbörse in der Kommune. Das ist aber schwierig gewesen, das immer zu aktualisieren. Weil es da natürlich auch eine Abhängigkeit von [...] den Heimen [gibt]. Die müssten da täglich reinschreiben.“ (Interview\_Kaufbeuren)*

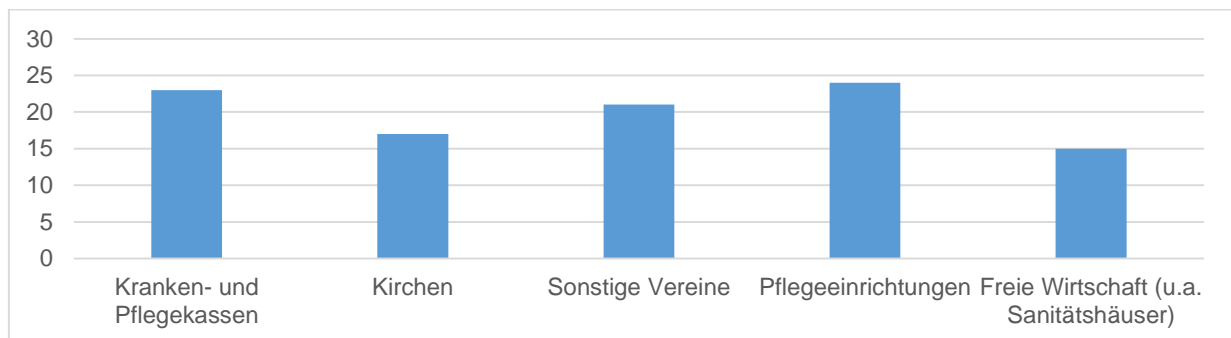
„Wir haben in der Allianz Demenz mit dem Landratsamt zusammen ein Portal, bei welchem die buchbaren Kurzzeitpflegeplätze aufgelistet sind. Da bin ich oft auf diesem Portal.“ (Interview\_Lindenberg)

„Wir haben einen Kurzzeitpflegenavigator [...] und da sind alle freien Plätze dann aufgezeigt. [...]. Aber in der Praxis ist es so, dass man doch nochmal anrufen muss und fragen, [ob er aktualisiert ist]. (Interview\_Lindau)

### 3.5. Kooperationen und Partner der Kontaktstellen

Die Kontakt- und Beratungsstellen berichten über eine Vielzahl an Kooperationen mit anderen Akteuren, darunter unter anderem Pflegekassen, Vereine, kirchliche Initiativen sowie staatliche – darunter lokale und regionale – Beteiligte. Eine Übersicht über bestehende Kooperations- und Austauschpartner aus dem nichtstaatlichen Umfeld wird in Abbildung 3 geliefert.

Abbildung 3: Kooperationen und Austausch der befragten Kontakt- und Beratungsstellen mit externen Partnern



Anmerkungen: N=24

Folgende Zitate schildern Kooperations- und Austauschformen mit externen Akteuren, welche partiell mehr oder weniger gelingend sind.

„Wir arbeiten gerne mit allen zusammen, solange die Zusammenarbeit fair und fruchtbar ist.“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)

„Die Betreuungsgruppen treffen sich einmal in der Woche an verschiedenen Orten, an verschiedenen Tagen. Es ist in den umliegenden Dörfern zum Teil in Kooperation mit den Kommunen.“ (Interview\_Lindenberg)

„Bei den Kranken- und Pflegekassen habe ich gewisse Ansprechpersonen. [...]. Wenn es um die Leistungen geht, weiß ich auch, wen ich fragen kann.“ (Interview\_Immenstadt)



*„Gerade in der Betreuungsgruppe, da versuchen wir ein bisschen mit dem Kindergarten zu kooperieren, aber die ziehen nicht so ganz.“ (anonym)*

Die Reaktion der Beschäftigten, inwiefern der Kontakt bzw. die Vermittlungsleistung zu privaten Akteuren als positiv gesehen werden, war unterschiedlich. Einige bewerteten die Zusammenarbeit oder die direkte Vermittlung von Kontakten an Hilfsbedürftige positiv.

*„Wir haben bisher immer einen sehr guten Kontakt hier in der Stadt zum Sanitätshaus gehabt.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Mit den Sanitätshäusern natürlich. Wenn man in die Situation gerät und berät, wie man Hilfsmittel bekommt.“ (Interview\_Wertach)*

*„[Auch im Rahmen des Pflegekurses] haben wir Kontakt mit dem Sanitätshaus. [...]. Auch ganz selten hatte ich schon einmal mit Handwerkern zu tun. Das läuft dann über die pflegenden Angehörigen, die machen das dann schon selbst, da halte ich mich eigentlich raus.“ (Interview\_Lindau)*

*„Ich mache auch Wohnraumberatung. [...]. Da gibt es relativ viele Kontakte zu Handwerkern.“ (Interview\_Ottobeuren)*

*„[Mit den Handwerksbetrieben oder Geschäften vor Ort] ist es ein offenes Miteinander. Aber es ist wenig, weil wir im Ort gar nicht mehr so das Angebot haben, [viele haben] zugemacht.“ (Interview\_Erkheim)*

Demgegenüber sehen andere eine direkte Vermittlung an private Firmen aus Neutralitätsgründen eher skeptisch.

*„Auch mit den Sanitätshäusern ist es so, dass die Leute in der Regel schon eines haben, wo sie immer hingehen. Da empfehle ich auch nichts, dass [...] wäre nicht gut.“ (Interview\_Sonthofen)*

*„Ich muss neutral beraten, das heißt, ich habe ziemlich viele Adressen [von Firmen, Handwerkern usw.], die ich dann aushändige.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

Neben bilateralen Austauschformen fungieren auch häufig Runde Tische, Fachtage und Ähnliches als Plattformen, um mit externen Akteuren aus den Bereichen Demenz und Pflege in Kontakt zu treten. Diese finden meist auf kommunaler oder regionaler Ebene statt.

*„Dieser ‚Tag der Senioren‘ war immer sehr hilfreich, um jetzt also für mich selber, um Kontakte aufzunehmen, mit den Leuten zu sprechen, was ihr Angebot enthält.“ (Interview\_Kempton Allgäu-Stiftung)*

*„[Wir arbeiten] auch mit den Vereinen hier vor Ort zusammen. [...] Vor allen Dingen auch mit anderen Fachstellen und [dem] Landratsamt selbstverständlich. Also sind wir eigentlich gut vernetzt hier.“ (Interview\_Bad Wörishofen)*

*„Ich bin noch in verschiedenen Arbeitskreisen der Stadt Memmingen. [...] Wir haben hier ein ‚Netzwerk Altenhilfe und seelische Gesundheit Unterallgäu‘ und da bin ich in zwei Arbeitsgruppen.“ (Interview\_Memmingen Caritas)*

*„Wir haben uns beworben [bei der Bundesarbeitsgemeinschaft für Seniorenorganisationen], damit wir Pilotkommune werden und da geht es eben darum, dass man sich [um] die Gesundheit und [um] das Wohlbefinden der alten Menschen kümmert. Wir haben hier eine Steuerungsgruppe gebildet [...], [bei welcher] die verschiedenen Verbände, Vereine, Kirchen drin sind.“ (Interview\_Obergrünzburg)*

*„Nahen Austausch mit Tagespflege, Pflegeheimen, Sozialstationen gibt es auch. Wir sind wahnsinnig toll aufgestellt. Das Ganze hat sich auch daraus entwickelt, dass wir eine Projektgruppe für Demenz in der Kommune Obergrünzburg haben und die trifft sich regelmäßig. Da ist ein Arzt dabei, da sind Bürger dabei, da sind Helfer dabei, da sind die Pflegedienste dabei, da sind die Tagespflegen dabei, da sind einfach alle dabei.“ (Interview\_Obergrünzburg)*

*„Wir haben auch dieses Jahr zum ersten Mal einen runden Tisch [zum Thema Seniorenbetreuung] gehabt, [...] wo auch alle Vertreter der Kirchengemeinden und nicht-kirchliche Vertreter [...] [dabei waren].“ (Interview\_Rammingen)*

*„Das ist eben diese Parallele. [...]. Weil ich ja auch Seniorenbeauftragte [bin] und wir haben einen Seniorenbeirat und in dem Seniorenbeirat macht man auch viel, was mit Demenz zu tun hat, tauscht sich aus.“ (Interview\_Oberstdorf)*

*„Zur Welt-Alzheimer-Woche oder der Bayerischen Demenzwoche, da kooperieren wir auch mit dem Landratsamt.“ (Interview\_Lindau)*

Teilweise finden regelmäßige Treffen mit anderen Kontakt- oder Beratungsstellen statt. Diese werden entweder von Stadt oder Landkreis bzw. trägerspezifisch initiiert, bei Bedarf auch überregional.

*„Wir haben in Augsburg eben selbst von den Maltesern aus eine Fachstelle. Ich habe aber auch hier in Memmingen einige Jahre ein Netzwerk gehabt, mit den [anderen] Fachstellen. Und wir haben auch dieses Netzwerk ‚Gesundheit und Alter‘.“ (Interview\_Memmingen Malteser)*

*„Konkurrenzdenken [zwischen den Kontaktstellen] sollte uns fremd sein.“ (anonym)*

*„Wir haben ja regelmäßig Kontakt mit den Kontaktstellen hier im Landkreis, das wird ja auch initiiert vom Demenzbeauftragten [...]“ (Interview\_Füssen, Marktoberdorf, Buchloe)*

Auf die Frage, wie wohlwollend die Befragten politische Amtsträger wie Bürgermeister oder Landräte gegenüber ihrer Arbeit und dem Engagement im Bereich Demenz und Pflege wahrnehmen, berichtet der Großteil Positives.

*„Also das muss ich sagen, das ist hier ein Traum. Unser Bürgermeister ist voll dahinter. [...]. Auch mit dem Landratsamt haben wir ganz engen Austausch.“ (anonym)*

*„Wir haben absoluten Rückhalt vom Bürgermeister, vom Gemeinderat und auch vom Landratsamt.“ (anonym)*

*„[Die Unterstützung] auf Landkreisebene ist sehr gut. Ich denke hier sind wir weit voran [...]“ (anonym)*

*„[Wir fühlen uns] auf alle Fälle [unterstützt], weil es hier eben Austauschtreffen gibt. Diese Foren und Netzwerke. [Es gibt auch] [...] ein Bestreben von Seiten des Bürgermeisters und der kommt auch regelmäßig hier [...] her.“ (anonym)*

*„Ich finde schon, dass die Senioren im Blick sind.“ (anonym)*

*„[Die Kooperation mit der politischen Seite] ist wirklich sehr gut hier.“ (anonym)*

*„Also vom Landratsamt her, denke ich, seit es den Demenzbeauftragten gibt, ist da schon ein starker Aufwind gekommen. [...]. Da ist die Unterstützung schon sehr groß.“ (anonym)*

Vereinzelt bemängelten die Kontaktstellen aber auch die Kooperationsbereitschaft der lokalen oder regionalen politischen Entscheidungsgremien.

*„Ich bin von [unserer Kommune] schon enttäuscht. Wir haben immer wieder den Kontakt gesucht, [aber es kam nicht viel zurück]. (anonym)*

*„An sich klappt es gut mit den Kontakten, wo es schwierig ist, ist hier [...] mit dem Landratsamt.“ (anonym)*

*„Man muss halt auf die Leute zugehen und auch mal auf die Füße treten.“ (anonym)*

*„Ich habe das Gefühl, die Bürgermeister wissen das alle, aber es möchte niemand finanzieren.“ (anonym)*

Manche Beschäftigte interagieren im Rahmen ihrer Tätigkeit mit mehreren Kommunen. In diesem Zusammenhang lassen sich durchaus Differenzen im Kooperationsinteresse der einzelnen Städte und Kommunen identifizieren.

*„Aber mit einzelnen Kommunen ist der Kontakt weniger, weil das bei [denen] nicht auf der Agenda steht.“ (anonym)*

### 3.6. Das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu

Um auch das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu in die Befragung zu integrieren und dessen Stärken und Potentiale für die Kontaktstellen herauszuarbeiten, wurde nach bisherigen Erfahrungen und Ideen für die zukünftige Ausrichtung gefragt.

Grundsätzlich kritisierten einige Kontaktstellen eine undurchsichtige Organisationsstruktur der bestehenden Netzwerke und Koordinationsorgane im Bereich Demenz und Pflege.

*„Ich komme ein bisschen durcheinander; es sind mehrere Stellen. Am Landratsamt gibt es eine neue Stelle [...], dann [...] in Bayern diese Fachstelle für Pflege und Demenz. Da weiß man auch nicht mehr: Wer ist für was zuständig? Ich brauche vor allem bei gesetzlichen Dingen Hilfe. Gerade die Förderungen zu beantragen, das ist sehr komplex. [...]. Beim Landesamt für Pflege stellen wir unsere Förderungsanträge, aber die beraten jetzt nicht unbedingt.“ (anonym)*

*„Ich habe sehr lange gebraucht, bis ich verstanden habe, welche Akteure da jetzt überall mitmischen und ich finde es immer noch unübersichtlich. [...]. Ich denke auch für viele andere ist es gar nicht klar, wer da was tut und welche Begrifflichkeiten zuzuordnen sind.“ (anonym)*

*„Mir fehlt der Überblick, wer mit wem verbunden ist oder wo aufzeigt wird, was es für Angebote gibt.“ (anonym)*

Erfahrungen mit dem Netzwerk Demenzhilfe Allgäu haben die meisten Beschäftigten im Rahmen des jährlich stattfindenden Fachtags im Kloster Irsee gesammelt. Sehr viele Kontaktstellen sind mit diesem Fachtag äußerst zufrieden. Vor allem für die Ehrenamtlichen sei es eine tolle und wertschätzende Veranstaltung. Nachfolgende Zitate zeigen exemplarische Rückmeldungen.

*„Der Fachtag ist einsame Spitze.“ (anonym)*

*„Die Ehrenamtlichen finden das in jedem Fall gut.“ (anonym)*

Einige Befragte haben jedoch angemerkt, dass bestimmte Formate entweder für professionell Tätige oder Ehrenamtliche passender waren. Aufgrund dessen kam die Idee auf, zielgruppenspezifische Angebote zu erstellen.

*„Die Helfer finden das sehr wertvoll und nehmen das Angebot auch gerne an. Für mich war es [...] die Hälfte war für mich interessant und [bei der] andere[n] Hälfte habe ich, weil ich einfach vom Fach bin, dieses Wissen schon gehabt.“ (anonym)*

*„Es gibt ganz viele einfache und bodenständige [Ehrenamtliche], die mit dieser Thematik, die angeboten wird, überfordert sind.“ (anonym)*

*„Ich denke Irsee ist ein Spagat, beruflich Interessierte, ehrenamtlich Interessierte [und] sonstige Interessierte zusammenzubringen. Da jeder Gruppe gerecht zu werden, ist eine große Herausforderung. [...]. Ich sag mal fachlich konnte ich bisher wenig für mich rausziehen, [...] aber die [Ehrenamtlichen] haben Anregung bekommen. Für mich wichtig war das Netzwerken.“ (anonym)*

*„Die Ehrenamtlichen lieben diesen Tag, weil sie sich da einfach auch wertgeschätzt fühlen. [...]. Ich denke dieser Tag sollte eben auch schwerpunktmäßig für die Ehrenamtlichen sein.“ (anonym)*

*„Es sind viele Ehrenamtliche mit, für die war nichts Neues dabei. Wichtig wären keine Doppelungen [zu Inhalten der Demenzhelferschulungen].“ (anonym)*

Zum Veranstaltungsablauf gab es darüber hinaus unterschiedliche Verbesserungsvorschläge. Darunter beispielsweise eine Zuordnung zu den Workshops bereits bei der Anmeldung.

*„Ich denke manchmal auch, es könnte ein bisschen länger gehen, weil es so interessante Vorträge sind.“ (anonym)*

*„Vielleicht würde es gehen, dass es schon vorher abgeklärt wäre, welchen Workshop man möchte.“ (anonym)*

*„Besonders gut gefällt mir, dass es sehr unterschiedliche Angebote gibt und, dass da auch immer darauf geachtet wird, dass die Thematiken sich ändern. [...]. [Zu den Workshops am Nachmittag] wäre im Vorfeld noch mehr Information [gut]. Dass man sich vorher eintragen kann und sich nicht so schnell entscheiden muss.“ (anonym)*

Ein weiterer Aspekt, der von einigen Beschäftigten bemängelt wurde, ist die immer sehr schnelle Ausbuchung der Fachtagsplätze. Bereits vor der offiziellen Einladung ist eine Anmeldung erforderlich, ansonsten seien keine Plätze mehr verfügbar. Dies führe zu Unverständnis und Enttäuschung bei den Ehrenamtlichen.

*„Das Jahr davor habe ich keinen Platz mehr bekommen. [...]. Dieses Jahr habe ich mich im Prinzip angemeldet für eine Veranstaltung, für die es noch gar kein Programm gab.“ (anonym)*

*„Also das ist auch wichtig, und zwar, dass der [Fachtag in Irsee] immer so früh ausgebucht ist, dass sehr viele immer leer ausgehen. Und das ist frustrierend [für die Ehrenamtlichen].“  
(anonym)*

*„Was mich ein bisschen geärgert hat, dass man [...], bevor es ausgeschrieben war, eigentlich schon angemeldet sein sollte, sonst habe ich gar keinen Platz mehr.“ (anonym)*

*„Diese Begrenzung auf [eine bestimmte Zahl an] Teilnehmer finde ich schlecht. Also letztes Jahr haben wir uns versucht – zwei oder drei Monate davor – anzumelden, da war schon ausgebucht. Und das ist einfach ungut. [...]. Wenn man so eine Sache anbietet, dann muss es auch für jeden Interessierten möglich sein. [...]. Die Plätze dürfen vor Ablauf einer Anmeldefrist nicht schon alle vergeben sein, dann stimmt etwas mit der Größe nicht.“ (anonym)*

Über den Fachtag hinausgehend wurde nach der Sinnhaftigkeit regelmäßiger Treffen der Kontaktstellen, wie zu Beginn der Netzwerkgründung, oder sonstiger Austauschformate gefragt. Die Reaktionen hierauf waren unterschiedlich. Viele konstatierten, dass sie aufgrund von diversen anderen Netzwerktreffen und Ähnlichem kaum Zeit für weitere Treffen hätten. Ungefähr ein bis zwei Treffen im Jahr wären jedoch umsetzbar. Einige fänden Treffen vor allem dann interessant, wenn sie im Rahmen von Fortbildungen oder Vorträgen stattfinden und nicht rein als Austauschmöglichkeit.

*„Einmal oder zweimal im Jahr [wäre] sicherlich ausreichend.“  
(anonym)*

*„Wenn eine Fragestellung im Raum steht, dann finde ich [ein Treffen mit den anderen Kontaktstellen] ganz sinnvoll. So ein reines Treffen, weiß auch nicht, das ist immer viel Arbeitszeit. [...]. Was ich richtig cool fände, [...], wenn so was kombiniert wäre mit einem Fachtag [...] ein oder zwei wissenschaftlichen Vorträgen. [Dann] nicht dieses Niveau der Ehrenamtlichen.  
(anonym)*

*„Mir reicht [ein Treffen der Kontaktstellen] einmal im Jahr, weil man hat so viele Termine.“ (anonym)*

*„Ich empfand das letzte Treffen als vertane Zeit. [...] ich bin jetzt da eher abgekommen [von] ,jetzt erzählen wir mal reihum, was jeder macht‘. Also das brauche ich nicht und meine Kollegen auch nicht. [...]. Wenn dann braucht es ein Fachthema.“  
(anonym)*

*„Vielleicht wäre [ein Treffen] als Fortbildung für alle [eine gute Idee]? Inhaltlich wären vor allem gesetzliche Dinge oder dieser Finanzierungsplan für die Förderanträge [interessant].“ (anonym)*

*„Ich möchte da keinen Kaffeeklatsch – [es] soll etwas dabei rauskommen, wo ich sage: ‚Ach, das war jetzt total interessant‘.“  
(anonym)*

*„Es ist auch sehr zeitaufwendig, wobei ich es schon gut finden würde, wenn man einmal im Jahr [...] ein überregionales Kontaktstellentreffen machen würde.“ (anonym)*

*„[Ich fände einen Austausch im gesamten] Allgäu gut, um zu erfahren, wo auch wirklich freie Plätze sind und wo wir Leute unterbringen können. [Zum Teil sind die Grenzen zu anderen Landkreisen ja ganz nah]. [Zum Beispiel Angebote für Demenzkranke] mit Weglauf-Tendenzen, so geschlossene Einrichtungen. Da findet man fast gar nichts. [...]. Da wäre es gut, wenn es eine zentrale Geschichte gäbe.“ (anonym)*

*„[Ich bin noch recht neu dabei], daher wäre [ein Treffen] nicht schlecht.“ (anonym)*

*„Ich fand den Austausch sehr gut, einfach, weil man hört, Impulse bekommt, was machen die anderen, was könnte man noch aufgreifen.“ (anonym)*

*„Es war [immer] eine ziemliche Fahrerei, weil die Kontaktstellen weit verstreut sind. [...]. Von daher wäre für mich die Frage, ob man das nicht ein bisschen regionaler machen könnte, weil ich denke der Austausch ist sicherlich wichtig.“ (anonym)*

Manche Beschäftigte in den Kontaktstellen gaben an, auch komplett auf das Netzwerk verzichten zu können.

*„Wir nehmen es eigentlich nicht mehr wahr, muss ich sagen. Wir sind hier im Landkreis gut aufgestellt und brauchen es eigentlich auch nicht.“ (anonym)*

*„Also die Angebote, die wir bekommen – das reicht vollkommen aus. [...]. Also mehr können wir auch nicht bewältigen.“ (anonym)*

Den Koordinationswechsel von der Allgäu GmbH zur Hochschule Kempten haben einige Befragte als sehr holprig wahrgenommen.

*„Also ich habe das Gefühl, seit es an der Hochschule ist, [gibt] es relativ wenig [Austausch.] Das ist alles so ein bisschen eingeschlafen [...], das war dann wie in so ein Loch zu fallen.“  
(anonym)*

*„Das war anfangs eine sehr intensive Zusammenarbeit und viele Treffen und gute Entwicklung und plötzlich war die Förderphase vorbei und dann sind wir irgendwie so allein gelassen worden, fand ich.“ (anonym)*

*„In letzter Zeit nehmen wir [das Netzwerk Demenzhilfe Allgäu] nicht mehr wahr, leider. Ich finde [das] schade. [...]. Mir wäre es*

*ganz recht, wenn die Schulungen allgemein bekannt gegeben werden, wenn es Werbung gibt.“ (anonym)*

Einige Befragten sehen Chancen für einen gelingenden Austausch aufgrund der engen Anbindung an die Hochschule durch das IGG als Netzwerkkoordinator. Beispielsweise könnten wissenschaftliche Vorträge durch Professorinnen und Professoren laut den Beschäftigten in diesem Zusammenhang gewinnbringend sein.

*„Wir waren einmal an der Hochschule und haben das [AAL Living Lab] besichtigt; das fand ich ganz interessant.“ (anonym)*

*„Ich könnte mir vorstellen, dass Studenten oder Professoren oder so auch mal als Dozenten in die Kurse kommen könnten, das fände ich eine gute Vernetzung.“ (anonym)*

*„Was ich ganz schön fände, auch für Ehrenamtliche, einfach an der Hochschule so ein Fortbildungstag zum Thema Demenz.“ (anonym)*

Mitunter erhoffen sich auch Einige vom IGG als Netzwerkkoordinator, dass bestimmte Anliegen und Bedarfe gebündelt angegangen werden. Zum Beispiel könnte das IGG politische Forderungen und Bedarfe im Sinne einer Interessensgruppe an andere Stellen und politische Entscheidungsträger – regional wie auch überregional – kommunizieren.

*„Was mir schon fehlt, was auch politisch ist, [...] diese Kleinstheime oder auch die Entstehung von solchen Wohngruppen, Demenz-WGs. [...]. Drastisch sehe ich die Entwicklung, dass sich Kleinstheime nahezu alle aufgelöst haben.“ (anonym)*

*„Wenn die Kontaktstellen alle gemeinsam sagen: ‚Hey, so geht es nicht weiter.‘ Wir hätten einfach mehr Macht oder würden besser wahrgenommen werden. [...]. Wir würden uns auch wünschen, dass die [übergeordnete Stelle] vielleicht auch mehr mit den Kassen verhandelt. Ich denke so eine Stelle hat mehr Macht und kann besser verhandeln.“ (anonym)*

*„Die Neutralität, die wäre mir jetzt wirklich einer von den wichtigsten Punkten. Und, dass wir einen Pflegestützpunkt bekommen.“ (anonym)*

Die Befragungsergebnisse fungieren vor allem als Basis für die Diskussion zur zukünftigen Ausrichtung des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu. Abgestimmt auf die Bedarfe der lokalen Stellen können aktuelle Formate verändert beziehungsweise auch neue Ideen geplant und umgesetzt werden.

Es scheint ein Anliegen, zukünftig mit der Implementation von neuen Pflegestützpunkten sowie der regionalen Fachstelle Schwaben, Aufgaben und Zuständigkeiten eindeutig zu klären, um für die Kontaktstellen eine echte Hilfe zu sein. Ein Interesse an gemeinsamen Treffen und einem fachlichen Austausch besteht. Folglich können entsprechende Veranstaltungen auf- und umgesetzt werden. Gerade



auch die Unterteilung in Angebote für Ehrenamtliche und professionelle Zielgruppen ist ein wichtiger Hinweis für die Konzeption neuer Formate.

## 4. Fazit

Im abschließenden Kapitel werden sowohl aus dem Abschlussbericht ableitbare Anregungen für die Praxis dargestellt, als auch die zentralen Ergebnisse des gesamten Berichts zusammengefasst.

### 4.1. Anregungen für die Praxis

Aus den angesprochenen Themen lassen sich Anregungen für die Tätigkeit der Kontaktstellen, politische Akteure sowie die Koordination des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu ableiten. Im Folgenden werden diese Themen in Einzelblöcke unterteilt und im Rahmen von jeweiligen Ideen und Handlungsweisen stichpunktartig zusammengefasst.

### Beratungsangebote



- Beratungen in lokalen Außenstellen, um Wege für die pflegenden Angehörigen kurz zu halten
- Einfügen in lokale Strukturen, um potentiell Beratungsbedürftige auch in anderen Settings kennenzulernen; allgemeine Bekanntheit der lokalen Stellen fördern
- Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit / Senibilisierung für das Thema Demenz, um Hemmnisse bei Betroffenen abzubauen
- Nachfrage, woher die Personen vom Beratungsangebot erfahren haben; Werbemaßnahmen entsprechend anpassen

### Angeboten zur Unterstützung im Alltag



- Fahrdienste zur Betreuungsgruppe, um Niederschwelligkeit der Gruppenangebote zu garantieren
- Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit / Senibilisierung für das Thema Demenz, um Hemmnisse bei Betroffenen abzubauen
- Gesprächskreise für Angehörige ggf. parallel zu Betreuungsgruppen stattfinden lassen, dann sind nicht zwei separate Anfahrten notwendig
- Angebote spezifisch für jüngere Pflegebedürftige oder jüngere Menschen, die an Demenz erkrankt sind, ausbauen

### Akquise von Ehrenamtlichen



- Demenzhelferschulungen stärker publik machen, um bei Bedarf Teilnehmerzahlen zu erhöhen
- Ehemalige pflegende Angehörige für Engagement gewinnen
- Männliche Engagierte über Fahrdienste und Ähnliches für Arbeit mit Demenzerkrankten begeistern
- Über Schulen, Hochschulen o.Ä. potentielle - auch jüngere - Ehrenamtliche finden

### Kooperationen mit externen Akteuren



- Zusammenarbeit z.B. mit Kindergärten und Schulen, um den Zusammenhalt der Generationen zu verbessern
- Proaktives Zugehen auf potentielle Partner

### Netzwerk Demenzhilfe Allgäu



- Zuständigkeiten und bayernweite Netzwerke und Koordinationsstellen klären
- Regelmäßige Treffen mit Fortbildungsthemen verknüpfen (z.B. zu Finanzierungs- und Förderthemen); ggf. regionale Treffen Nord/Süd, um lange Fahrwege zu vermeiden
- Fachtag in Irsee ggf. explizit für Ehrenamtliche konzipieren
- Zentrale Stelle als Sprachrohr für lokale Kontaktstellen gegenüber Politik und Gesellschaft
- Notwendigkeit eines gemeinsamen Kriterienkatalogs für zukünftige Kontaktstellen klären

## 4.2. Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass die Beschäftigten in den Kontaktstellen eine Vielzahl an unterschiedlichen Aufgaben übernehmen. Sie beraten pflegebedürftige und an Demenz erkrankte Menschen sowie deren pflegende Angehörige und unterstützen diese auf ihrem Weg. Ein Gros der Kontaktstellen bietet darüber hinaus ein oder mehrere Angebote zur Unterstützung im Alltag an, darunter Betreuungsgruppen, ehrenamtliche Helferkreise, haushaltsnahe Dienstleistungen sowie Gesprächsgruppen für Pflegende. Auch Schulungen werden von der Mehrheit der Kontakt- und Beratungsstellen organisiert und durchgeführt. Zudem gelten auch Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeiten als zentrale Aufgabenfelder.

Eine große Rolle in der Arbeit der Kontaktstellen spielen die Ehrenamtlichen, die beispielsweise in Betreuungsgruppen oder ehrenamtlichen Helferkreisen aktiv sind. Deren Betreuung und Begleitung wird von den Befragten als sehr wichtige Aufgabe wahrgenommen, damit etwaige Konflikte und Problemsituationen erst gar nicht entstehen. Dabei sind es vor allem Frauen um die 60, die sich im Bereich Demenz und Pflege ehrenamtlich engagieren. In den meisten Kontaktstellen wird berichtet, dass Angebot und Nachfrage nach Beratung sowie nach Angeboten zur Unterstützung im Alltag relativ gut zusammenpassen. Bei einzelnen Beratungsstellen gibt es Abweichungen in die eine oder andere Richtung. Das Zusammenpassen von Angebot und Nachfrage variiert auch abhängig von einzelnen Angeboten. Häufig wird es als problematisch gesehen, dass bei den Familien Bedarfe bestehen, diese aber Hemmnisse bei der Annahme bestehender Angebote haben.

Die Beschäftigten in den Kontaktstellen stehen zum Teil in engem Austausch mit anderen Kontaktstellen, lokalen und regionalen Gebietskörperschaften und weiteren externen Partner. Runde Tische, regelmäßige Treffen und Austauschgespräche zu Themen rund um Alter, Demenz und Pflege werden größtenteils als sinnvoll und gewinnbringend erachtet. Vom Netzwerk Demenzhilfe Allgäu nehmen aktuell viele Kontaktstellen eher wenig wahr, ausgenommen dem Fachtag in Irsee sowie dem regelmäßigen Newsletter. Der Fachtag in Irsee wird von den meisten Befragten als sehr gutes Angebot, vor allem für die Ehrenamtlichen, betrachtet. Zu diskutieren gilt, ob der Fachtag zukünftig explizit für Ehrenamtliche konzipiert wird, während eine separate Veranstaltung für professionelle Kräfte stattfindet. Ein Gros der Kontaktstellen hat darüber hinaus auch Interesse an einem regelmäßigen, beispielsweise einmal jährlich stattfindenden, Austausch der Kontaktstellen. Dieser wird vor allem dann als vorteilhaft eingeschätzt, wenn er mit einem bestimmten Fachvortrag oder Fortbildungsinhalt verknüpft sei. Vom Institut für Gesundheit und Generationen als Netzwerkkoordinator erhoffen sich einige Kontaktstellen eine verbesserte Information über neuere wissenschaftliche Erkenntnisse. Des Weiteren kann das IGG als Sprachrohr und Vermittler zu politischen, verwaltungsrechtlichen und gesellschaftlichen Organisationen und Institutionen fungieren.

## Literaturverzeichnis

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (2019): Gesundheitsreport Bayern 2/2019 - Update Demenzerkrankungen. Erlangen. Online verfügbar unter

[https://www.lgl.bayern.de/publikationen/doc/gesundheitsreport\\_2\\_2019.pdf](https://www.lgl.bayern.de/publikationen/doc/gesundheitsreport_2_2019.pdf).

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (2013): Demenzstrategie Bayern 2013. Online verfügbar unter [https://www.stmgp.bayern.de/wp-content/uploads/2015/10/demenzstrategie\\_langfassung\\_neu.pdf](https://www.stmgp.bayern.de/wp-content/uploads/2015/10/demenzstrategie_langfassung_neu.pdf).

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (2019): Pressemitteilung: Huml stärkt den Ausbau der Pflegestützpunkte (227/GP). Online verfügbar unter <https://www.stmgp.bayern.de/presse/huml-staerkt-den-ausbau-der-pflegestuetzpunkte-bayerns-gesundheits-und-pflegeministerin-ab/>.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (2020): Förderung von Pflegestützpunkten - Hinweise für Antragsteller. Online verfügbar unter [https://www.stmgp.bayern.de/wp-content/uploads/2020/04/20200403\\_foerdergrundsaeetze\\_pflegestuetzpunkte.pdf](https://www.stmgp.bayern.de/wp-content/uploads/2020/04/20200403_foerdergrundsaeetze_pflegestuetzpunkte.pdf).

Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (07.01.2015): Richtlinie für die Förderung im "Bayerischen Netzwerk Pflege". 2175.5-G.

BMG (2020): Ratgeber Pflege. Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten. Hg. v. Bundesministerium für Gesundheit. Berlin. Online verfügbar unter [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5\\_Publikationen/Pflege/Broschueren/200310\\_BMG\\_RG\\_Pflege\\_barr.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Pflege/Broschueren/200310_BMG_RG_Pflege_barr.pdf).

Diekmann, Andreas (2012): Empirische Sozialforschung. 6. Auflage. Hamburg: Rowohlt.

Gräßel, Elmar; Behrnt, Elisa-Marie (2016): Belastungen und Entlastungsangebote für pflegende Angehörige. In: Klaus Jacobs, Adelheid Kuhlmeier, Stefan Greß, Jürgen Klauber und Antje Schinger (Hg.): Pflege-Report 2016. Die Pflegenden im Fokus. Stuttgart: Schattauer, S. 169–187.

Karasek, Robert A. (1979): Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. In: *Administrative Science Quarterly* 24 (2), S. 285–308.

Pinquart, Martin; Sörsensen, Silvia (2003): Differences between caregivers and noncaregivers in psychological health and physical health: A meta-analysis. In: *Psychology and Aging* 18 (2), S. 250–267.

Rothgang, Heinz; Müller, Rolf (2018): Barmer Pflegereport 2018. Schriftreihe zur Gesundheitsanalyse. Hg. v. Barmer. Berlin.

## Bildquellen

- S. 49: Ausgestreckte Hand: <https://pixabay.com/de/photos/hand-halten-reichweite-ort-846092/>
- S. 49: Hände, die sich halten: <https://pixabay.com/de/photos/teamgeist-zusammenhalt-gemeinsam-2447163/>
- S. 49: Baum mit Händen: <https://pixabay.com/de/photos/freiwillige-h%C3%A4nde-baum-wachsen-2729695/>
- S. 49: Händeschütteln: <https://pixabay.com/de/photos/h%C3%A4ndesch%C3%BCtteln-handschlag-teamarbeit-2499612/>
- S. 49: Hände des Netzwerks Demenzhilfe Allgäu, eigenes Bild

# Anhang

## Anhang 1: Semi-strukturierter Fragebogen

### I. Organisationaler Kontext

- Der Träger dieser Kontaktstelle ist ja XX. Ist das soweit korrekt?
  - *[Falls mehrere Trägerschaften gegeben:]* Wie funktioniert die Aufteilung bzw. die Koordination zwischen den einzelnen Trägern?
- Gibt es ansonsten eine Angliederung an andere Stellen / Einrichtungen?
- Ist die Kontaktstelle räumlich getrennt? Wie wird das sichtbar?
- Wie viele Beschäftigte sind in Ihrer Kontaktstelle tätig? (Teil- und Vollzeit?) Welcher Wochenarbeitszeit entspricht dies im Gesamten?
- Wodurch ergibt sich ihr jährliches Budget? Wie wird die Finanzierung der Kontaktstelle gesichert? Sind Sie gleichzeitig eine offiziell anerkannte Fachstelle für pflegende Angehörige und erhalten Förderung als solche? *[bereits im Vorhinein klären]*. Bekommen Sie Förderungen für Schulungen, das Engagement der Ehrenamtlichen usw. vom Landesamt für Pflege, einem Ministerium oder der Kommune?
- Wir kommen nun zu den zentralen Tätigkeitsfeldern Ihrer Kontaktstelle. *[Falls vorhanden, Infomaterial mitnehmen]*.
  - I) Beratung – wird angeboten? In welchem Rahmen gibt es offene Sprechzeiten?
  - II) Angebote zur Unterstützung im Alltag (nach § 45a, SGB XI)
    - Welche **Betreuungsangebote** gibt es und wenn es diese gibt, in welchem Umfang? (1) Ehrenamtlicher Helferkreis, (2) Betreuungsgruppe, (3) Qualitätsgesicherte Tagesbetreuung in Privathaushalten?
    - Angebote zur **Entlastung im Alltag**, d.h. (1) Alltagsbegleiter, (2) Haushaltsnahe Dienstleistungen?
    - **Entlastungsangebote f. Pflegende**, d.h. (1) Pflegebegleiter, (2) Angehörigengruppen, z.B. gibt es einen Art ‚Demenzstammtisch‘?
  - III) Schulungen – werden angeboten?
- Welchen zeitlichen Umfang nehmen diese Tätigkeiten Ihrerseits jeweils ein? I, II und III? D.h. Vorbereitungszeit und tatsächliche Umsetzung – wo liegt der Schwerpunkt Ihrer Kontaktstelle?
- Gibt es sonstige Tätigkeitsfelder Ihrerseits, die hier vergessen wurden?

### II. Allgemeine quantitative Kennzahlen | Tätigkeitsfelder im Detail

- Wie viele Menschen wenden sich durchschnittlich pro Woche an Sie und wollen eine Beratung? Wie viele kommen in die Beratungsstelle? Wie viele rufen an? Bei wie vielen schauen Sie persönlich vorbei? *[Sie können gerne auch nur grob schätzen, wenn Sie die Zahlen für Ihre Kontaktstelle nicht erfassen.]*
- Wie viele davon sind „Stammkundschaft“, werden also längerfristig betreut? Und wie viele kommen einmal, lassen sich beraten und kommen dann nicht wieder? Wie viele kommen zwei bis drei Mal und dann nicht wieder? Können Sie die Zahlen grob abschätzen? *[ggf. geschätzte Prozentangaben]*
- Haben Sie für jeden Fall (Demenzkranker und Familie) primär einen Ansprechpartner oder manchmal auch mehrere?
- Wissen Sie wie die Menschen, die das erste Mal in Kontakt treten, auf Sie kommen, also woher Sie die Information haben, dass man bei Ihnen Unterstützung bekommt? Denken Sie, dass Informationen über die Kontaktstellen, die über soziale Medien verbreitet werden auch bei potentiellen „Kunden“ ankommen?
- Wie viele derjenigen, die eine Beratung wünschen sind pflegende Angehörige? Wer sind sonstige Zielgruppen? Wie alt sind diese Menschen, die zu Ihnen kommen durchschnittlich grob geschätzt?
- Welche Anfragen kommen am häufigsten vor? Für welche Bereiche? 1) Belastungen 2) Krankheit und Folgen 3) Hilfemöglichkeiten 4) Finanzielles 5) Sonstiges?

### III. Rolle von Ehrenamtlichen

- Wie viele Ehrenamtliche sind über Ihre Kontaktstelle aktiv? In welchen Bereichen – d.h. in den Bereichen (1) Betreuungsangebote, (2) Entlastung im Alltag, (3) Entlastungsangebote?
  - Wenn Sie mit Pflegebegleitern (Entlastungsangebote) arbeiten – brauchen diese eine bestimmte berufliche Ausbildung, d.h. Sozialpädagogen o.Ä.?
- Wie viele der Ehrenamtlichen sind Frauen, wie viele Männer? Warum ist Ihrer Meinung nach die Männerquote so gering? Wie alt sind die Ehrenamtlichen im Durchschnitt?
- Wie hoch sind die Entgelte für Betreuungsstunden o.Ä.? Wie hoch ist die Aufwandsentschädigung, die die Ehrenamtlichen erhalten? Gibt es beiderseits Zufriedenheit hinsichtlich der Höhe der Beträge?
- Wie viele Demenzhelferschulungen werden jährlich angeboten? Wird hier mit anderen Kontaktstellen kooperiert? Wie viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten diese Demenzhelferschulungen? Z.B. im Jahr 2019?
- Welche Konflikte oder Probleme gibt es in der Arbeit der Ehrenamtlichen mit Demenzkranken oder deren pflegenden Angehörigen?

### IV. Kooperationen mit privaten u. zivilgesellschaftlichen Akteuren

- In dieser Frage interessiert uns, ob Sie mit anderen Akteuren zusammenarbeiten und wenn ja auf welche Art und Weise. Kooperieren Sie beispielsweise mit...
  - ...Kranken- bzw. Pflegekassen
  - ...Kirchengemeinden
  - ...Vereinen und Initiativen
  - ...Trägern der Tagespflege
  - ...Pflegeheimen und Sozialstationen (ggf. privat / eigene Trägerschaft)
  - ...der freien Wirtschaft, also z.B. Handwerkern (~ Wohnungsumbauten), Geschäften (~ Lebensmittelbranche), sonstigen Firmen (~ Sanitätshäuser)?
- Von wem geht eine solche Zusammenarbeit meist aus?
- Wie gut ist Ihr Überblick über freie Pflegeheimplätze oder Plätze in der Kurzzeitpflege, Tagespflege oder Sozialstationen in Ihrer Umgebung?

### V. Kooperation mit kommunalen und staatlichen Stellen

- Inwiefern kooperieren Sie mit Pflegestützpunkten oder (anderen) Fachstellen für pflegende Angehörige?
- Mit welchen Behörden oder sonstigen kommunalen oder regionalen Stellen arbeiten Sie zusammen?

### **AB JETZT ANONYMISIERT**

- Fühlen Sie sich durch politische Entscheidungsträger, z.B. Bürgermeister, Landräte etc. in Ihrer Tätigkeit ausreichend unterstützt? Wie wichtig ist diesen – Ihrem Gefühl nach – Ihre Arbeit?

### VI. Kooperation im Netzwerk ‚Demenzhilfe Allgäu‘

- Wie nehmen Sie das Netzwerk ‚Demenzhilfe Allgäu‘ wahr? Inwiefern wirkt sich dies positiv auf Ihre Arbeit aus?
- Wie häufig sollten Vernetzungstreffen mit den Kontaktstellen stattfinden?
- Gibt es sonstige Ideen für die Netzwerkkoordination? Was kann verbessert werden? Welche konkreten Angebote könnten vom IGG als Netzwerkkoordinator gemacht werden?
- Waren Sie bei der Fachtagung in Irsee schon mal dabei? Was hat Ihnen gefallen, was könnte man besser machen?

### VII. Herausforderungen für Berater\*innen vor Ort

- Wie gut passen Angebot und Nachfrage zusammen? Wie entwickelt sich der Bedarf nach Angeboten, wie Sie sie anbieten?
- Wie wirkt sich die Zugehörigkeit zu einem Träger auf die tägliche Arbeit aus? Kann es zu Spannungen in Bezug auf den Anspruch einer „neutralen Beratung“ kommen?
- Konnten Veränderungen in der Arbeit der Kontaktstellen während der letzten Jahre festgestellt werden? Falls ja, welche?

- Als wie belastend empfinden Sie bürokratische Hürden und Dokumentationspflichten?
- Gibt es in Ihrem Arbeitsalltag sonstige Situationen, die Sie als besonders herausfordernd, emotional belastend oder schwierig empfinden?
- Wie groß schätzen Sie Ihren Arbeitsaufwand vor Ort ein? Gibt es große Schwankungen in der Arbeitsbelastung?
- Wie schätzen Sie Ihren Handlungsspielraum in Ihrer Tätigkeit ein? Wie wird dieser Spielraum sichtbar?
- Arbeiten Sie mit technischen Tools? Arbeiten Ihre Ehrenamtlichen z.B. mit Apps oder Online-Programmen o.Ä., um sich beispielsweise zu koordinieren? Werden beispielsweise WhatsApp-Gruppen verwendet?

#### VIII. Sozioökonomische Kennzahlen

- Wie lange sind Sie bereits in dieser Kontaktstelle tätig? Waren Sie bereits zuvor im Bereich der Beratung für pflegende Angehörige aktiv? Sind Sie als Vollzeit- oder Teilzeitkraft angestellt?
- Welche Ausbildung haben Sie ursprünglich absolviert?
- Darf ich Sie noch nach Ihrem Alter fragen?
- Gibt es sonst noch Fragen oder Anmerkungen Ihrerseits bzw. Dinge, die Sie gerne noch anfügen möchten?