



Senioren

Abschlussbericht

Modellprojekt in München

Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer

Modellprogramm Innovative Altenhilfekonzepte

Ein Bericht von der Arbeitsgruppe für Sozialplanung und Altersforschung, München

Stand September 2010



Senioren

Abschlussbericht

Modellprojekt in München

Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer

Modellprogramm Innovative Altenhilfekonzepte

Ein Bericht von der Arbeitsgruppe für Sozialplanung und Altersforschung, München

Stand September 2010

Modellprogramm Innovative Altenhilfekonzepte

**des Bayerischen Staatsministeriums
für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen**

Abschlussbericht zum Modellprojekt in München „Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer“

München, 23. September 2010

Bearbeitung:

Sabine Wennig

Beatrix Ehrensperger

Arbeitsgruppe für Sozialplanung und Altersforschung

Spiegelstr. 4

81241 München

www.afa-sozialplanung.de



Inhalt

| | |
|---|----|
| 1. Ausgangssituation des Projektes | 2 |
| 2. Projektidee | 3 |
| 3. Projektverlauf | 4 |
| 4. Projektevaluation..... | 14 |
| 5. Methoden der wissenschaftlichen Begleitung | 20 |
| 6. Fazit: Erfahrungen, Übertragbarkeit und Gesamteinschätzung | 22 |

1. Ausgangssituation des Projektes

Träger des Modellprojekts ist die „Hilfe im Alter gemeinnützige GmbH“ der Inneren Mission München e.V. Ansprechpartner und Projektleiter ist Manfred Becker (Diplom-Sozialpädagoge, FH). Die Projektförderung begann am 1. Juli 2008 und endete am 30. Juni 2010.

In der Landeshauptstadt München sind 245.260 Personen 65 Jahre und älter. Das entspricht 18 % der Gesamtbevölkerung (rund 1.364.000 Einwohner). Der Anteil der Migrantinnen und Migranten (Menschen ausländischer Nationalitäten sowie Deutsche mit Migrationshintergrund) innerhalb der älteren Bevölkerung beträgt etwas mehr als ein Fünftel (55.993 Migrantinnen und Migranten, davon 26.679 mit ausländischer Staatsangehörigkeit).¹

Es ist zu erwarten, dass im kommenden Jahrzehnt der Anteil von älteren Einwohnerinnen und Einwohnern ohne deutsche Staatsangehörigkeit stark ansteigen wird: Laut Planungsprognose 2007 des städtischen Referats für Stadtplanung und Bauordnung² wird sich die Anzahl der älteren Menschen ausländischer Nationalität bis 2020 um etwa 16.000 Personen erhöhen.

In München gibt es eine breitgefächerte soziale Infrastruktur für ältere Menschen. Das Spektrum der Angebote reicht von mehr als 30 Alten- und Servicezentren (ASZ) in den Stadtteilen über Beratungsstellen und Nachbarschaftshilfen bis hin zu Angeboten des betreuten Wohnens zu Hause. Hierzu gehören die städtischen Fachstellen zur häuslichen Versorgung in den Sozialbürgerhäusern (SBH) und die Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände, wie sie zum Beispiel die Innere Mission in ihrer gemeinnützigen „Hilfe im Alter GmbH“ betreibt.

Für Migrantinnen und Migranten gibt es in der Landeshauptstadt verschiedene Einrichtungen und Dienste, beispielsweise die Fachstellen für Migrationsberatung der verschiedenen Träger der freien Wohlfahrtspflege. Diese bieten auch Beratung für die ältere Zielgruppe an, zum Beispiel der Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten der Inneren Mission. Über diese Einrichtungen hinaus sind einzelne Vereine für die Zielgruppe ältere Migrantinnen und Migranten tätig. Dazu gehört Donna Mobile e.V. mit Beratung und präventiven Veranstaltungen zu gesundheitlichen Aspekten oder das Bayerische Zentrum für

¹ Stand: 31.12. 2009 – Quelle: Statistisches Amt München: „Die Bevölkerung nach Altersgruppen und Migrationshintergrund am 31.12.2009“

² Quelle: Referat für Stadtplanung und Bauordnung: Bevölkerungsprognose 2007 (31.12.2006) – Die Information stammt vom 31.08.2010. Die unter Fußnote 1 angegebenen Zahlen haben eine andere Datenbasis als die der Prognose 2007, da für die Bevölkerungsprognose 2007 noch keine Bereinigung der Bevölkerungszahlen aufgrund der Einführung der persönlichen Steuer-Ident-Nummer erfolgt ist.

transkulturelle Medizin e.V. mit einer Dolmetschervermittlung für die Nutzung des Gesundheits- und Sozialsystems.

Mit dem Modellprojekt wird das bereits vorhandene Angebot bedarfsspezifisch ergänzt: Viele Anbieter informieren, beraten und organisieren Veranstaltungen meist in deutscher Sprache. Vor allem ältere Migrantinnen und Migranten benötigen jedoch in manchen Situationen eine muttersprachliche Bezugsperson, um individuelle Hemmschwellen überwinden und die vorhandenen Hilfsangebote überhaupt erst nutzen zu können. Für viele ist es auch finanziell nicht möglich, auf bestehende entgeltliche Angebote zuzugreifen.

2. Projektidee

Ausgangspunkt des Projektes ist es, mehrsprachige Helferinnen und Helfer zu schulen, damit sie ältere Migrantinnen und Migranten bei der Inanspruchnahme von Leistungen des deutschen Sozialsystems unterstützen, beispielsweise indem sie bei der Überwindung vorhandener sprachlich-kultureller Schwierigkeiten helfen. Damit soll die häusliche Lebenssituation erhalten und ein Verbleib in der eigenen Wohnung, auch bei Hilfebedarf, ermöglicht werden.

Das Projekt richtet sich an zwei Zielgruppen: zum einen an ältere Migrantinnen und Migranten, die Unterstützung für den Erhalt ihrer Selbstständigkeit und ggf. zur Stabilisierung ihrer Gesundheit benötigen; zum anderen an Freiwillige mit nicht-deutscher Muttersprache oder hervorragenden Fremdsprachenkenntnissen, die sich in interkulturell orientierten Seminaren zu mehrsprachigen Helferinnen und Helfern schulen lassen.

Der Aufgabenbereich des Modellprojektes „Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer“ umfasst folgende Schwerpunkte:

- Durchführung von Kursen für neue ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie Fortbildung für bereits geschulte Ehrenamtliche.
- Einsatz der ehrenamtlichen mehrsprachigen Helferinnen und Helfer bei älteren Migrantinnen und Migranten.
- Erkundung und Erschließung neuer, unkonventioneller Zugangswege zu älteren Migrantinnen und Migranten. Beratung und Begleitung einer kleinen Anzahl von älteren Menschen als exemplarische Einzelfälle und Aufbau eines Netzwerkes für diese Personen.
- Kooperation mit Migrationsdiensten, kulturellen und religiösen Einrichtungen (zum Beispiel Moscheen und Vereine), Helferorganisationen sowie Einrichtungen der Seniorenarbeit (insbesondere Alten- und Servicezentren der Stadt München und Seniorentreffs).

Der innovative Ansatz des Modellprojektes liegt in der Schulung ehrenamtlicher Helferinnen und Helfer mit eigenem Migrationshintergrund für die Begleitung von älteren Migrantinnen und Migranten und in der Kooperation mit bestehenden Hilfsangeboten.

3. Projektverlauf

Projektstart, erste Schulungskonzeption und Fortbildung des Projektteams

Für das Modellprojekt wurden zwei Halbtagsstellen geschaffen. Eingestellt wurden zwei Pädagoginnen mit Migrationshintergrund: Zina Boughrara, tunesischer Herkunft, und Filiz Akaya, türkischer Herkunft. Beide Mitarbeiterinnen deckten vier Fremdsprachen ab: Türkisch, Kurdisch, Arabisch und Französisch. Sie begannen im Juli 2008 zunächst mit intensiver Öffentlichkeitsarbeit, um Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer zu finden. Dabei ging es sowohl um ältere Migrantinnen und Migranten als auch um Helferinnen und Helfer.

Das Projektteam entwickelte im August 2008 ein Schulungskonzept für die mehrsprachigen Helferinnen und Helfer. Für die Suche nach geeigneten Referentinnen und Referenten wurden Kontakte zu anderen Diensten innerhalb der eigenen Organisation genutzt sowie trägerexterne Vereine und Gruppen kontaktiert.

Die Konzeption der Schulungen zielt neben der Wissensvermittlung auf die Stärkung wichtiger Fähigkeiten und persönlicher Ressourcen der mehrsprachigen Helferinnen und Helfer ab, wie Empathie, Kommunikation, Respekt und Bewusstheit. Die Schulungen wurden in Form eines Kurses entworfen. Ein Kurs beinhaltete drei Seminar-Module mit je 24 Unterrichtsstunden. Die Seminareinheiten waren zweimal wöchentlich angesetzt. Um einen Kurs erfolgreich abzuschließen, mussten die Teilnehmenden mindestens zwei Module absolvieren.

Modul I war als Basismodul die Voraussetzung für den Helfereinsatz.

Dem Basismodul lag eine kompakte Konzeption zugrunde, die inhaltlich den geschichtlichen Rahmen von Migration, Krankheitsbilder im Alter sowie migrationstypische Erkrankungen behandelte. Das Modul II beschäftigte sich mit dem Themenfeld „kultursensibler Pflege“. Modul III war dem Themenfeld „Wahrnehmung, Fördern von Ressourcen, Kommunikation und Konfliktlösung“ gewidmet.

Die Projektmitarbeiterinnen besuchten im Oktober und Dezember 2008 ein- bis zweitägige Fortbildungsveranstaltungen und nahmen an einem Austauschtreffen zum Projekt „Kulturlotsen“ der Caritas Stuttgart teil. Im Laufe des Folgejahres nutzten sie acht weitere Schu-

lungsangebote zur Vertiefung ihrer Kenntnisse und zum Erwerb spezifischen Fachwissens, vor allem in der ersten Jahreshälfte 2009.

Schulungen mehrsprachiger Helferinnen und Helfer

Die Kurse starteten im November 2008.

| Modul | Durchlauf | Anzahl Helferinnen / Helfer |
|------------|--------------------------------|-----------------------------|
| I | 1 (November u. Dezember 2008) | 11 |
| | 2 (März 2009) | 14 |
| II | 1 (März 2009) | 10 |
| | 2 (September und Oktober 2009) | 8 |
| III | 1 (Mai 2009) | 14 |
| | 2 (November und Dezember 2009) | 7 |

Angesichts der relativ geringen Teilnehmerzahlen und mangelnder Nachfrage für den dritten Durchlauf des Moduls I zum Jahresende 2009 – es gab dafür lediglich zwei Anmeldungen, so dass der dritte Durchlauf entfiel – wurde die Seminarstruktur vereinfacht. Statt drei Module wurden 2-teilige Kurse angeboten und so terminiert, dass sie besser mit Familien- oder Berufsleben zu vereinbaren waren und die Ferienzeiten berücksichtigten. Der Kursteil 1 deckte das Themenfeld „Alter und Migration“, Kursteil 2 „Kultursensible Aspekte, Kontaktmöglichkeiten und Versorgung“ ab.

Das neue Kursprogramm startete im Januar 2010. Bis zum Juni 2010 wurden zwei Kurse in folgender Zusammenstellung durchgeführt:

| Kurs | Dauer | Anzahl Helferinnen / Helfer |
|----------|-----------------------|-----------------------------|
| 1 | Januar bis April 2010 | 14 |
| 2 | März bis Juni 2010 | 13 |

Aufbauend auf die einführenden Schulungen wurden 2009 und 2010 jeweils vier eineinhalb- bis zweistündige Fortbildungen angeboten. Diese fanden immer nachmittags statt und bezogen sich auf interkulturelle Ansätze und den Umgang mit Demenzbetroffenen.

Das Sprachspektrum der Helferinnen und Helfer deckte vor allem folgende Sprachen³ ab:

- Englisch (8 Teilnehmende)
- Arabisch und Französisch (je 5)
- Türkisch und Persisch (4)

Weitere, weniger häufig vertretene Sprachen waren zum Beispiel Armenisch, Bosnisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Kurdisch, Persisch, Russisch, Spanisch, Ukrainisch, Ungarisch und verschiedene afrikanische Sprachen. Über die Hälfte der Teilnehmenden kamen aus dem arabisch-persischen sowie türkischen Kulturraum.

Insgesamt wurden 54 Personen geschult. Bei den Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern handelte es sich zu fast 80 Prozent um Frauen⁴. Folgende Übersicht zeigt die Zusammensetzung nach Herkunftsgebieten und Geschlecht⁵:

| Herkunftsregion | Frauen | Männer | gesamt |
|--|--------|--------|--------|
| Arabisch-persischer Raum (u.a. Ägypten, Afghanistan, Iran, Irak, Libanon, Palästina, Syrien) | 16 | 3 | 19 |
| Türkei | 9 | 2 | 11 |
| Russland und Ukraine | 4 | 3 | 7 |
| Armenien | 1 | - | 1 |
| Osteuropäischer Raum (u.a. Bosnien, Bulgarien, Ungarn) | 5 | - | 5 |
| Afrikanische Länder (Eritrea, Kongo) | 1 | 1 | 2 |
| Deutschland und Österreich | 6 | 2 | 8 |
| Südamerika | 1 | - | 1 |

Die nach Deutschland eingewanderten Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer lebten zur Zeit der Schulung in der Regel bereits zwischen 10 und 29 Jahre in Deutschland. Viele von ihnen können aufgrund ihrer eingeschränkten Deutschkenntnisse keine Dolmetscherleistungen erbringen oder beim Ausfüllen von Formularen helfen.

³ Diese Angaben beziehen sich auf die Antworten in der schriftlichen Seminarevaluation. Die tatsächliche Anzahl der Teilnehmer mit entsprechender Sprachkompetenz kann etwas höher liegen.

⁴ Frauenanteil zwischen 75 % und 79 % - mit Ausnahme von Modul III: Im ersten Durchlauf waren 32 Frauen und 18 Männer – sowohl Ehrenamtliche als auch ältere Migrantinnen und Migranten – anwesend. Im zweiten Durchlauf waren ausschließlich sieben Seminarteilnehmerinnen vertreten.

⁵ Die Anzahl der Nennungen weicht von der Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ab. Nicht alle haben geantwortet. Weiterhin haben wir die Teilnehmenden des Moduls III hier nicht in die Zählung einbezogen.

Insgesamt überwog bei den Teilnehmenden die Anzahl Nicht-Berufstätiger mit 21 Personen die Zahl der Berufstätigen mit 15⁶.

Als Motive für die Tätigkeit wurden überwiegend genannt (sowohl in der schriftlichen Befragung als auch in den persönlichen Gesprächen mit Helferinnen und Helfern⁷):

- Helfen wollen⁸,
- Neugier und Interesse / Offenheit für andere Kulturen⁹,
- eigene Kenntnisse der Migrationsproblematik / Erfahrungen mit der Tätigkeit¹⁰.

Gewinnung und Vermittlung mehrsprachiger Helferinnen und Helfer

Neben einer eher breit angelegten Öffentlichkeitsarbeit erfolgte auch die direkte Kontaktaufnahme zu ausländischen Bürgerinnen und Bürgern. Dazu nutzten die Projektfachkräfte persönliche Netzwerkkontakte. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am bereits bestehenden Seminar für ehrenamtliche pflegerische Dienste der „Hilfe im Alter“ wurden ange-regt, sich auch zu mehrsprachigen Helferinnen und Helfern ausbilden zu lassen und die Informationen an mehrsprachige Bekannte weiterzugeben.

Zum Ende der Projektlaufzeit (30. Juni 2011) standen noch 49 von insgesamt 54 geschul-ten Helferinnen und Helfern für Einsätze zur Verfügung. Bis dahin fanden 21 Weiterver-mittlungen von 13 mehrsprachigen Helferinnen und Helfern¹¹ an externe Einrichtungen und Initiativen statt:

- Fünf Personen an zwei ASZ in den Stadtteilen Haidhausen und Ramersdorf.
- Zwei arabisch sprechende Ehrenamtliche an die Anlaufstelle für Flüchtlinge „Save me“ und eine an das Netzwerk für pflegende Angehörige.
- Zwei Personen an den Verein „Hilfe für psychisch Kranke e.V. (HIPSY)“.

⁶ Da die Angaben zur Berufstätigkeit den Fragebögen und nicht den Anmelde-listen entnommen sind, konnten hierzu nur 35 von 53 Teilnehmenden erfasst werden.

⁷ Für Informationen über die schriftliche Seminarevaluation und die persönlichen Leit-fadeninter-views vgl. Kapitel 5.2 (Evaluation).

⁸ Acht Nennungen in der schriftlichen Befragung, bei den persönlichen Interviews von allen vier Helferinnen genannt.

⁹ Vier Nennungen in der schriftlichen Befragung.

¹⁰ Zwei Nennungen in der schriftlichen Befragung, alle vier persönlich Befragten gaben das an.

¹¹ Einige Helferinnen und Helfer wurden an mehrere Einrichtungen vermittelt.

- Jeweils eine Hilfsperson an die „Fachstelle zur häuslichen Versorgung“ im Sozialbürgerhaus (SBH) Pasing, die SBH Orleansplatz und Neuperlach, das Tunesische Familien- und Kulturzentrum, das Projekt Integriertes Wohnen (Wohnprojekt in München), den Migrationsdienst Giesing, den Verein „Ethnische Minderheiten“, die Baris Initiative, die Beratungsstelle für alte Menschen, eine Moschee und die Münchner Volkshochschule.

Darüber hinaus wurden 17 Freiwillige direkt von den Projektfachkräften an ältere Migrantinnen und Migranten vermittelt. Mit Ausnahme eines Mannes deutscher Nationalität handelt es sich bei den eingesetzten Personen ausschließlich um Frauen.

Tabelle: Projektintern eingesetzte Helferinnen und Helfer

| Herkunftsregion | Anzahl | Regelmäßig im Einsatz | Ausschließlich unregelmäßig im Einsatz |
|-------------------------|--------|-----------------------|--|
| Türkei | 5 | 5 | - |
| Armenien | 1 | 1 | - |
| Tunesien | 3 | 2 | 1 |
| übriger arabischer Raum | 5 | 2 | 3 |
| Bosnien-Herzegowina | 1 | 1 | - |
| Deutschland | 2 | 2 | - |
| gesamt | 17 | 13 | 4 |

Bei den regelmäßigen Einsätzen der vermittelten Helferinnen und Helfer fand in der Regel einmal pro Woche ein Haubesuch bei älteren Migrantinnen und Migranten statt, wobei manche Helferinnen und Helfer mehrere ältere Menschen betreuten.

Zu den Tätigkeiten der Helferinnen und Helfer gehörte es hauptsächlich, den älteren Menschen Gesellschaft zu leisten, ihnen zuzuhören sowie sie zum Arzt oder zu Behörden zu begleiten. Eine der Projektmitarbeiterinnen führte vor dem ersten Einsatz mit den Ehrenamtlichen ein persönliches Gespräch. Anschließend wurde ein gemeinsamer Erstbesuch bei der älteren Migrantin oder dem älteren Migranten veranlasst. Auf diese Weise wurde individuell geprüft, ob die beiden Personen zusammenpassen.

Auf regelmäßigen „Helfertreffen“ hatten die Ehrenamtlichen Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und besprachen Fragen und Probleme, die sich bei den Einsätzen ergeben haben. Seit März 2009 fanden acht derartige Treffen statt.

Die Helferinnen und Helfer bekamen eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 39 Euro bei einem viermaligen Einsatz im Monat. Da alle Hilfeempfänger mittellos waren, ging das Projektteam davon aus, dass diese Kosten in Form der Helferpauschale von der Sozial-

verwaltung getragen würden. Entsprechende individuelle Anträge wurden gestellt. Im Juni 2009 erfuhren die Projektverantwortlichen, dass bei Leistungsempfängern von Grundsicherung die Erstattung über die Helferpauschale nicht ohne weiteres möglich ist. Laut Auskunft der Sozialverwaltung greift diese nur für regelmäßige und längerfristige Einsätze. Da nahezu alle Einsätze – auch die regelmäßigen – für eine begrenzte Zeit angelegt waren, fehlte die Finanzierung. Diese wurde für kurze Zeit durch Gelder der Trägerorganisation überbrückt. Die meisten älteren Menschen konnten die Aufwandsentschädigungen für die Helferinnen und Helfer nicht selbst aufbringen. Da die Ehrenamtlichen – mit Ausnahme von zwei Personen – nicht bereit waren, ohne Aufwandsentschädigung weiter tätig zu sein, wurden die regelmäßigen Helfereinsätze am 13. Juli 2009 ausgesetzt. Die Unterstützung in Notfällen, wie dringenden Arztbesuchen oder Krankenhausaufenthalten, wurde aufrechterhalten.

Einige regelmäßige Einsätze, die die Kriterien für die Helferpauschale erfüllten, wurden wieder aufgenommen, nachdem die Kostenübernahme durch die Sozialverwaltung genehmigt wurde. Die anderen Einsätze wurden zum Teil durch Trägermittel oder durch Verzicht auf Aufwandsentschädigung durchgeführt, zum Teil von den Einrichtungen finanziert, an welche die Personen zur laufenden Betreuung weitervermittelt worden waren. Für kurzfristige Einsätze ist mittlerweile bei der Landeshauptstadt München die Einrichtung eines Sonderfonds beantragt worden. Zum Datum der Berichtslegung ist die Entscheidung darüber noch offen.

Anfragen und Unterstützung von älteren Migrantinnen und Migranten

Im Jahr 2009 wandten sich 84 ältere Menschen mit Migrationshintergrund an die Projektfachkräfte. Von Januar bis Juni 2010 waren es 29 Personen. Sie wurden in zunehmendem Maße direkt an andere Fachstellen weitergeleitet. Die Beratung und Vermittlung von Unterstützungsleistungen wurde hauptsächlich von Frauen genutzt: Im Jahr 2009 machten sie rund 80 % der Nachfragenden aus.

Etwa die Hälfte der Anfragen kam von älteren Menschen türkischer Abstammung. Relativ häufig nahmen auch Migrantinnen und Migranten tunesischer Herkunft und andere aus dem arabischen Raum stammende Ältere die Unterstützung der Projektmitarbeiterinnen in Anspruch. Folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Herkunft der älteren Menschen, die sich im Jahr 2009 an die Projektmitarbeiterinnen gewandt hatten:

| Herkunftsregion | Frauen | Männer | gesamt |
|--|--------|--------|--------|
| Türkei | 38 | 8 | 46 |
| Tunesien | 11 | 4 | 15 |
| Übriger arabischer Raum (u.a. Afghanistan, Ägypten, Irak, Marokko, Syrien) | 8 | 7 | 15 |
| Südost-Europa (Griechenland, Kroatien, Mazedo- nien, Serbien, Ungarn) | 5 | 0 | 5 |
| Russland und Ukraine | 2 | 1 | 3 |

Die älteren Menschen, die um Unterstützung nachgefragt haben, sind etwa zur Hälfte¹² alleinstehend. Ebenfalls etwa die Hälfte von ihnen kam in den 60er und 70er Jahren nach Deutschland. Trotz der langen Zeit, die sie hier leben, verfügen viele immer noch über unzureichende Deutschkenntnisse oder sind Analphabeten. Das deutsche Sozialsystem ist vielen von ihnen nicht vertraut. Ihr Bedarf richtet sich somit überwiegend auf Beratung und Information und umfasst im weitesten Sinne die Unterstützung bei Behördenangelegenheiten. Dabei sind die Problemlagen größtenteils so komplex, dass Ehrenamtliche eine angemessene Hilfe nicht ausreichend leisten können.

Verbreitete Problemlagen waren:

- Gesundheitliche Probleme (16 Nennungen bei insgesamt 29 erfassten Personen)
- Finanzielle Notlagen (12)
- Familiäre Schwierigkeiten (6)
- Wohnungsprobleme (5)

Die Hilfestellung durch die Projektmitarbeiterinnen umfasste hauptsächlich:

- Unterstützung im Schriftverkehr (70 mal im Jahr 2009),
- Beratung bei Schwierigkeiten mit Ämtern und Behörden (50),
- Begleitung zu Ämtern und Ärzten (45),
- Beantragung einer Pflegeeinstufung bzw. Feststellung des Behinderungsgrades (36),
- Hilfestellung beim Einlegen von Rechtsmitteln und bei Gerichtsverfahren (16),
- Unterstützung in Bildungsfragen, zum Beispiel hinsichtlich Sprachkursen und Alphabetisierungsmaßnahmen (10).

¹² Da dazu keine vollständigen Daten vorliegen, beziehen sich die folgenden Angaben auf 29 ältere Menschen mit Migrationshintergrund, deren Situation den Projektmitarbeiterinnen genauer bekannt ist.

Da nach den zeitintensiven Erstgesprächen die älteren Migrantinnen und Migranten auch weiterhin von den Projektfachkräften persönlich unterstützt werden wollten, gelang die Überleitung an andere Fachstellen nur sukzessive. Bis einschließlich Februar 2010 wurden lediglich 15 Ältere an andere Einrichtungen weitergeleitet, wie zum Beispiel an ein ASZ und einen Migrationsdienst. Dabei zeigte sich, dass sich ältere Menschen mit Migrationshintergrund in Einrichtungen wie den ASZ unsicher fühlten.

Um ältere Migrantinnen und Migranten für die Nutzung von ASZ zu gewinnen, erprobte das Projektteam in Zusammenarbeit mit dem ASZ Haidhausen folgende Veranstaltungsreihen für ältere Migrantinnen und Migranten:

- Feiern islamischer Feste: Diese Veranstaltungsreihe startete im März 2009 und wurde an drei weiteren Terminen im Jahr 2009 fortgesetzt. Anfangs kamen 39 Teilnehmende, dann verringerte sich die Besucherzahl auf ca. 22 bzw. 30 Personen.
- Arabische Frauengruppe (weiterer Kooperationspartner: ASZ Westend): Die Gruppe wurde im Juli 2009 mit etwa sechs Teilnehmerinnen eröffnet und trifft sich seither regelmäßig. Sie ist mittlerweile auf etwa 30 Frauen angewachsen.
- Alphabetisierungskurs: Dieser Kurs wurde im Dezember 2009 durchgeführt; es nahmen sechs ältere Migrantinnen¹³ teil. Allerdings blieben aufgrund von Erkrankungen einige dem Kurs häufiger fern.

In den letzten Monaten der Förderlaufzeit (März bis Juni 2010) wurde eine ältere Migrantin direkt an die Fachstelle der Inneren Mission für ältere Migrantinnen und Migranten in Giesing weitervermittelt. Es gelang auch, ein Tandem – bestehend aus einer älteren Migrantin und der betreuenden Helferin – an das ASZ Haidhausen zu vermitteln, das die weitere Koordination leistet.

Kooperation und Öffentlichkeitsarbeit

Zum Projektauftritt wurde im Juli 2008 eine Pressemitteilung an alle lokalen Medien versandt. Daraufhin erschienen zwei kleinere Beiträge in der Tagespresse.

Im August und September 2008 wurden Flyer, die die Ziele und Aufgaben des Seminars und die Seminarinhalte beschrieben, in verschiedenen Sprachen erstellt (Deutsch, Türkisch, Russisch, Arabisch, Albanisch, Französisch, Serbokroatisch und Griechisch). Die Auflage in jeder Sprache betrug 1.500 Exemplare. Die Übersetzung in andere Sprachen konnte aufgrund guter Kooperation mit mehrsprachigen Kolleginnen und Kollegen der In-

¹³ Es handelt sich ausschließlich um Frauen.

neren Mission in kurzer Zeit und ohne zusätzliche Kosten entstehen. Die Flyer wurden an verschiedenen, öffentlich zugänglichen Orten ausgelegt, beispielsweise in Räumen ausländischer Vereine, Moscheen und Kulturzentren.

Beide Mitarbeiterinnen des Modellprojektes haben mehrere Moscheen und Vereine persönlich besucht und dabei beide Zielgruppen (potentielle Helferinnen und Helfer sowie ältere Migrantinnen und Migranten) angesprochen. Für diese Art der Kontaktaufnahme wurde der muslimische heilige Fastenmonat Ramadan (September 2008) genutzt. In diesem Monat sind die Moscheen gut besucht und die Menschen eher für Kontakte bereit. Die Mitarbeiterinnen mussten jedoch schnell feststellen, dass diese Art der „Werbung“ sehr zeitintensiv war und flexible Arbeitszeiten am Abend oder am Wochenende erforderte.

Das Seminar wurde im September und Oktober 2008 unter anderem bei verschiedenen Sozialbürgerhäusern, den Alten- und Servicezentren (ASZ) der Stadt München, den Migrationsdiensten und dem Ausländerbeirat schriftlich bekannt gemacht. Dazu wurden zunächst E-Mails an alle und darauf folgend ein postalisches Schreiben an die ASZ versandt.

Im Oktober 2008 fand erneute Pressearbeit statt: Frau Boughrara und Frau Akkaya führten Telefoninterviews mit der Süddeutschen Zeitung, dem Münchner Merkur und der internen Zeitung der Inneren Mission. Es wurden auch Annoncen in der türkischsprachigen Zeitschrift ARI aufgegeben. Diese Zeitschrift liegt zum Beispiel in türkischen Arztpraxen aus.

Innerhalb des Trägers „Hilfe im Alter GmbH“ fand ein regelmäßiger und intensiver Austausch statt: mit der Fachabteilung „Offene Altenarbeit“ und der zugehörigen Beratungsstelle für ältere Menschen und deren Angehörige, der Fachstelle für pflegende Angehörige, einem Alten- und Service-Zentrum und dem Seminar für ehrenamtliche pflegerische Dienste. Innerhalb der Inneren Mission wurde das Projekt weiterhin der „Fachstelle für ältere Migrantinnen und Migranten“ im Fachbereich „Migrationsdienste“ vorgestellt. Daraus entwickelte sich eine gute Zusammenarbeit: Die Projektmitarbeiterinnen vermitteln ältere Migrantinnen und Migranten an die Fachstelle, diese wiederum hat eine mehrsprachige Helferin zur Seminarteilnahme angeregt.

Zeitgleich mit dem Seminar für ehrenamtliche pflegerische Dienste wurde eine elektronische Helferdatei entwickelt. Dabei werden Helferstammdaten und -anmeldungen sowie eine Übersicht aller Kurse gespeichert. Informationen aus diesem „Helferpool“ werden auch anderen Einrichtungen und Trägern bei Interesse zur Verfügung gestellt.

Außerhalb des Trägers ist das Modellprojekt im Arbeitskreis „Interkulturelle Altenarbeit“ (früherer Name: „Alt werden in der Fremde“) vertreten. Im Rahmen dieses Arbeitskreises

treffen sich alle zwei Monate verschiedene Dienste aus München, z.B. die Beratungsdienste der AWO, der Caritasverband der Erzdiözese München-Freising, der Verein „Donna Mobile“, das Internationale Seniorenforum sowie ASZ. Dies ermöglichte dem Projektteam einen umfassenden Einblick in die Angebote der Seniorenarbeit zu gewinnen und das Seminar ansatzweise in das soziale Netz der Stadt München einzubinden.

Als Reaktion auf die äußerst zögerliche Nachfrage verschiedener sozialer Dienste und Einrichtungen nach den geschulten mehrsprachigen Helferinnen und Helfern versuchten die Projektmitarbeiterinnen ab Mitte 2009 verstärkt, Kontakt zu verschiedenen sozialen Organisationen und Einrichtungen aufzubauen. Sie taten dies vor allem durch:

- Telefonate,
- persönliche Gespräche,
- Teilnahme an Veranstaltungen, zum Beispiel am Tag der offenen Tür im ASZ Haidhausen (Juli 2009) und am „FÖBE-Infopoint“ des „Verbunds zur Förderung des ehrenamtlichen Engagements“ im SBH Giesing-Harlaching-Berg am Laim (September 2009).

Mit dem ASZ Haidhausen wurden mehrere Veranstaltungsreihen gestartet, zwei davon mit weiteren Kooperationspartnern: Das ASZ Westend beteiligte sich an der arabischen Frauengruppe, der „Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten“ des Stadtteils Giesing unterstützte den Alphabetisierungskurs für ältere Migrantinnen¹⁴.

Einige der Dienste, zu denen Kontakt aufgenommen werden konnte, waren zurückhaltend, da sie die Finanzierung der Helfereinsätze nicht übernehmen wollten. Sie verstanden das Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer eher als eine Art „Fachstelle“, an welche sie sowohl die bürokratischen Aufgaben als auch die Fallbetreuung abgeben können. Bei einem ASZ kam eine Helfervermittlung, die sich auf Mitarbeiterebene erfolglos gestaltete, durch Eingreifen der ASZ-Leitung schließlich doch noch zustande. Andere Dienststellen hingegen griffen von Anfang an gerne auf das Angebot zurück.

¹⁴ Dieser richtete sich an Frauen.

4. Projektevaluation

4.1 Evaluationsziele

Auf Grundlage des eingereichten Projektkonzepts hat die AfA in Abstimmung mit dem Projektteam Evaluationsziele formuliert.

Das **übergeordnete Ziel** des Projektes lautet:

Älteren Migrantinnen und Migranten soll der Zugang zu sozialen Dienstleistungen erleichtert und ein möglichst langer Verbleib in ihrer häuslichen Umgebung ermöglicht werden.

Folgende **Handlungsziele** des Projektes wurden festgelegt:

1. Durchführung von interkulturell orientierten Schulungen für freiwillige Helferinnen und Helfer, die ältere Migrantinnen und Migranten begleiten und unterstützen möchten.
2. Nutzbarmachung der Potenziale bürgerschaftlichen Engagements von freiwilligen Helferinnen und Helfern mit Migrationshintergrund.
3. Vernetzung und Kooperation von Angeboten für ältere Migrantinnen und Migranten.
4. Kultursensible Begleitung und Unterstützung älterer Migrantinnen und Migranten, deren Integration und Entgegenwirkung von Vereinsamungstendenzen und sozialer Isolation.
5. Weitervermittlung von Helferinnen und Helfer an soziale Einrichtungen in München.

4.2 Ergebnisse der Evaluation

Nachfolgend geben wir einen Überblick zu den Ergebnissen in Bezug auf die vereinbarten Teilziele.

Teilziel 1: Durchführung von interkulturell orientierten Schulungen für freiwillige Helferinnen und Helfer, die ältere Migrantinnen und Migranten begleiten und unterstützen möchten.

Mit den Schulungen sollten die Helferinnen und Helfer in die Lage versetzt werden, ältere Menschen mit Migrationshintergrund bei der Inanspruchnahme von sozialen Dienstleistungen wirkungsvoll zu unterstützen. Die Seminarinhalte umfassten entsprechende sozialrechtliche Grundlagenkenntnisse, interkulturelle Kompetenzen und Hintergrundwissen zur sozialen und biografischen Situation älterer Migrantinnen und Migranten. Die Zusammenstellung eines entsprechenden Curriculums und

die Suche nach geeigneten Referentinnen und Referenten sind aufgrund der Nutzung bestehender Netzwerkkontakte in kurzer Zeit gelungen.

Die Schulungsinhalte wurden von den Teilnehmerinnen, mit denen wir gesprochen haben,¹⁵ vor allem als interessantes Hintergrundwissen beschrieben, das nicht direkt in die Praxis übertragbar sei. Allerdings hätten die Seminare ihnen dabei geholfen, vorhandenes Wissen zu vertiefen oder bereits Vergessenes wieder präsent zu machen.

Folgende Themenfelder wurden sowohl in der schriftlichen Seminarevaluation als auch bei persönlichen Gesprächen als interessant und relevant für die Tätigkeit als mehrsprachige Helferin und als mehrsprachiger Helfer eingeschätzt:

- Krankheiten allgemein bei älteren Migrantinnen und Migranten,
- Demenz,
- psychologische Aspekte.

Laut Einschätzung der Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer ist ein mehrteiliges Schulungskonzept, in dem bestimmte Themen (insbesondere interkulturelle Kompetenz und Gesundheitssystem / Pflegeversicherung) vertieft werden, sinnvoll: In der schriftlichen Teilnehmerbefragung¹⁶ 2009 zum Ende eines jeden Moduls, ist die Anzahl derjenigen, die sich gut auf die Tätigkeit vorbereitet fühlen, nach Besuch des Moduls II höher als direkt nach der Teilnahme am Basis-Modul I, wie folgende Darstellung deutlich macht:

Tabelle: Vorbereitung auf die praktische Tätigkeit durch die Schulungsinhalte:

| Modul (Durchlauf) | sehr gut | gut | weniger gut | eher schlecht |
|----------------------|----------|-----|-------------|---------------|
| I (1 / 2008) | 2 | 8 | 1 | 0 |
| I (2 / 2009) | 1 | 4 | 0 | 0 |
| II (1 / 2009) | 5 | 5 | 0 | 0 |

Es war wichtig, im Seminar auch über die „Beschwerdestelle für ältere Menschen und ihre Angehörigen“ aufzuklären, da vielen¹⁷ diese Stelle unbekannt war.

¹⁵ Im Juni 2009 führten wir mit vier Teilnehmerinnen (nur Frauen) des Seminars persönliche Leitfadeninterviews.

¹⁶ Es handelt sich dabei um die Fragebögen, die die Teilnehmenden bei jedem Durchlauf eines Moduls zum Ausfüllen erhielten. Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf die im Jahr 2009 durchgeführten Module, da die Befragungen im Jahr 2008 und 2010 wenig aussagekräftig sind.

¹⁷ Vierzehn Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer gaben auf dem Fragebogen bei einer offenen Frage an, das Thema „Beschwerdestelle“ sei ihnen zuvor unbekannt gewesen.

Der Stagnation bzw. dem Sinken der Teilnehmerzahlen im Verlauf der verschiedenen Moduldurchgänge konnte durch Änderungen im Seminarkonzept begegnet werden.

Teilziel 2: Nutzbarmachung der Potenziale bürgerschaftlichen Engagements von freiwilligen Helferinnen und Helfern mit Migrationshintergrund.

Zunächst stellte sich die Aufgabe, Kontakt zu interessierten Frauen und Männern mit guten Fremdsprachenkenntnissen herzustellen, die selbst einen Migrationshintergrund haben oder in einer binationalen Partnerschaft leben. Als erfolgreich erwiesen sich laut Angaben der Seminarteilnehmerinnen und –teilnehmer¹⁸ insbesondere folgende Kontaktwege:

- Persönliche Ansprache durch die Projektmitarbeiterinnen (16 Nennungen).
- Informationen über kulturelle und religiöse Vereine oder Einrichtungen (8).
- Kontakt über das Seminar für ehrenamtliche pflegerische Dienste derselben Trägerorganisation (6).
- Mundpropaganda, zum Beispiel durch andere Helferinnen und Helfer (6).

Von dem Seminar und der Einsatzmöglichkeit für ältere Migrantinnen und Migranten waren vor allem Menschen angesprochen, die Anderen helfen wollen oder aufgrund eigener Migrationserfahrung entsprechend motiviert sind.¹⁹

Der Teilnehmerkreis des Seminars setzte sich vor allem aus Frauen mit arabisch-persischem oder türkischem Migrationshintergrund (25 von 54 Personen) zusammen. Deren Deutschkenntnisse reichten allerdings nicht vollständig aus, um als Mittlerin zwischen älteren Migrantinnen und Migranten sowie Verwaltungsangestellten, Ärztinnen und Ärzten oder Klinikpersonal tätig zu werden. Somit wurden Helferinnen und Helfer gewonnen, die sprachlich und im Umgang mit Behörden nicht so versiert sind, wie Ehrenamtliche aus dem klassischen Bildungsbürgertum.

Ein Faktor, der die Umsetzung der Projektidee erschwerte, waren die finanziellen Rahmenbedingungen der Helferinnen und Helfer: Sie waren zum großen Teil auf eine Aufwandsentschädigung angewiesen. Das führte auch dazu, dass Einsätze wegen unklarer Finanzierungsmöglichkeiten für einige Zeit ruhen mussten.

¹⁸ Angaben auf den Seminarevaluations-Fragebögen.

¹⁹ Bei der schriftlichen Seminarevaluation hatten fünfzehn Befragte in einer offenen Frage nach ihrer Motivation zur Seminarteilnahme entsprechende Motive angegeben.

Nach den einführenden Schulungen war es wichtig, die Freiwilligen in ihrer praktischen Tätigkeit zu begleiten. Dies geschah vor allem durch regelmäßige Helfertreffen, ergänzt durch das Angebot einzelner Fortbildungsveranstaltungen, die thematisch an die Einführungsschulungen anknüpften.

Mit insgesamt 13 von 54 Seminarabsolventinnen und –absolventen konnte lediglich ein Viertel der Ausgebildeten auch tatsächlich in dauerhafte Einsätze vermittelt werden.

Teilziel 3: Vernetzung und Kooperation von Angeboten für ältere Migrantinnen und Migranten.

Beim Aufbau des Schulungsangebots hat sich die Anbindung in einen Wohlfahrtsverband und entsprechende Netzwerkkontakte als sehr hilfreich erwiesen. Dadurch konnte vorhandenes Know-how kostengünstig genutzt werden.

Als grundlegender Schritt zur stadtweiten Vernetzung kann die Aufnahme des Modellprojekts in den Arbeitskreis „Interkulturelle Altenarbeit“ verstanden werden. Eine konkrete Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Diensten der Alten- und Migrationsarbeit kam mit einzelnen ASZ und SBH sowie einer Anlaufstelle für Flüchtlinge, einem Kulturzentrum und einer Moschee, verschiedenen Vereinen und der Münchner Volkshochschule zustande.

Allerdings ist es nur mit Mühe und Ausdauer gelungen, geschulte Freiwillige des Seminars für mehrsprachige Helferinnen und Helfer an Einrichtungen und Initiativen der Senioren- und Migrationsarbeit zu vermitteln. Erst in den letzten zehn Monaten der Modelllaufzeit kamen 21 solcher Vermittlungen an 16 verschiedene Organisationen und Initiativen zustande (siehe Teilziel 5).

Teilziel 4: Kultursensible Begleitung und Unterstützung älterer Migrantinnen und Migranten, deren Integration und Entgegenwirkung von Vereinsamungstendenzen und sozialer Isolation.

Die Kontaktaufnahme zu älteren Migrantinnen und Migranten führte zu einer regen Nachfrage, vor allem durch ältere Frauen türkischer Herkunft (im Jahr 2009: 38 von insgesamt 84 älteren Menschen). Weiterhin wandten sich viele Migrantinnen aus Tunesien (11) und dem übrigen arabischen Kulturraum (8) an die Projektmitarbeiterinnen. Diese konnten bei den oft komplexen Problemstellungen helfen, zunächst durch individuelle Fallklärung, dann durch Beratung und Hilfe beim Stellen von Anträgen auf Sozialleistungen. So wurden insbesondere ältere Frauen mit Migrati-

onshintergrund erreicht, die von sich aus nicht auf Beratungsstellen zugekommen wären und keine Anträge auf ihnen zustehende Leistungen gestellt hätten.

Dem Bedarf nach kontinuierlichem persönlichen sowie muttersprachlichen Kontakt wurde durch die regelmäßigen Einsätze der mehrsprachigen Helferinnen und Helfer entsprochen. Damit wurde Vereinsamungstendenzen entgegengewirkt. Das trifft insbesondere für Frauen zu. Ältere Männer mit Migrationshintergrund äußerten dagegen kaum einen Wunsch nach dieser Art von Unterstützung. Dabei bleibt offen, ob der Grund für die Zurückhaltung der älteren Männer darin liegt, dass sie sich Hilfeleistungen in Form sozialer Kontakte nicht vorstellen können, oder darin, dass sie sich dafür einen Mann als Ansprechpartner wünschen, es aber zu wenig männliche Helfer gab.

Teilziel 5: Weitervermittlung von Helferinnen und Helfer an soziale Einrichtungen in München.

Es gelang ansatzweise, im Seminar geschulte Ehrenamtliche an soziale Dienste und Einrichtungen weiter zu leiten: Die Vermittlung an kleinere Initiativen und Vereine im Bereiche der Flüchtlingsarbeit, der Hilfe für psychisch Kranke sowie des kulturellen und religiösen Lebens gelang mit sechs Vermittlungen verhältnismäßig gut. Hinsichtlich der größeren Einrichtungen der Altenhilfe, der Sozialverwaltung und der Erwachsenenbildung dagegen war der Vermittlungserfolg mit sieben vermittelten Einsätzen – in Bezug auf die Größe der Einrichtungen und den Umfang des dortigen Klientels – gering:

- An lediglich 2 von insgesamt über 30 im Münchner Stadtgebiet vorhandenen ASZ (Haidhausen und Ramersdorf) wurden fünf Helferinnen und Helfer vermittelt. Das Projektteam machte die Erfahrung, dass ältere Migrantinnen und Migranten bisher keinen Bezug zu diesen Einrichtungen haben. Erst zum Ende der Projektlaufzeit ist es gelungen, einige ältere Menschen mit Migrationshintergrund an das ASZ Haidhausen weiterzuvermitteln.
- Es kamen nur einzelne Vermittlungen mehrsprachiger Freiwilliger an zwei Sozialbürgerhäuser und eine in einem SBH ansässige Fachstelle zur häuslichen Versorgung zustande. Die versuchten Zugangswege erwiesen sich als wenig geeignet, um Vermittlungen in Gang zu bringen. Aufgrund der kurzen Projektlaufzeit war noch kein Verfahren der Zusammenarbeit entwickelt worden, so dass es den angesprochenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht ohne weiteres möglich war, die Helfereinsätze in ihre Organisationsabläufe zu integrieren.

ren. Von den Projektmitarbeiterinnen wurden bei einzelnen Einrichtungen, die sie kontaktiert hatten, Befürchtungen zusätzlicher zeitlicher Belastung sowie mangelnde Bereitschaft zur Finanzierung der Helferpauschale wahrgenommen.

- Das Angebot des Modellprojekts wurde in München auf verschiedene Weise in der Fachöffentlichkeit kommuniziert. Das beinhaltet jährliche Anschreiben an die ASZ, Pflege persönlicher Kontakte, Präsenz auf lokalen Fachveranstaltungen, Pressearbeit und die regelmäßige Teilnahme im Arbeitskreis „Interkulturelle Altenarbeit“. Um einen entsprechenden Bedarf erkennen zu können, sind die Projektfachkräfte jedoch auf die Rückmeldung aus den von ihnen kontaktierten Einrichtungen angewiesen.

4.3 Nachhaltigkeit

Die Schulungen mehrsprachiger Helferinnen und Helfer zur Unterstützung älterer Menschen mit Migrationshintergrund werden in München weitergeführt. Dabei ist eine personelle und institutionelle Kontinuität gewährleistet: Eine der bisherigen Projektmitarbeiterinnen und der Projektleiter führen das Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer in Trägerschaft der „Hilfe im Alter GmbH“ fort.

Zur Finanzierung einer 3/4-Stelle für die Seminarbegleitung wurden Mittel bei der Landeshauptstadt München beantragt. Die weitere Finanzierung der zusätzlichen Kosten soll durch Verringerung des zeitlichen Umfangs der Schulungen sowie der Referentenhonoreare ermöglicht werden. Auch ist angedacht, das Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer mit dem Seminar für ehrenamtliche pflegerische Dienste desselben Trägers zusammenzuführen.

Durch die Erweiterung der bisherigen Vermittlungen von Freiwilligen an bestehende soziale Einrichtungen und Dienste, wie Migrationsdienste, ASZ, Sozialbürgerhäuser und Beratungsstellen für ältere Menschen und deren Angehörige, soll eine dauerhafte Nachfrage nach den Schulungen geschaffen werden. Dadurch, dass diese Einsatzstellen für mehrsprachige Helferinnen und Helfer die Koordination und Betreuung übernehmen, können Tätigkeiten des Modellprojekts zunehmend in den regulären Einrichtungen geleistet werden.

5. Methoden der wissenschaftlichen Begleitung

Die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts durch die AfA umfasste Projektberatung, Evaluation sowie Öffentlichkeitsarbeit.

5.1 Beratung

Die Beratung geschah in Form von persönlichen Beratungen, telefonisch und im E-Mail-Austausch. Die Geschäftsleitung der AfA setzte sich außerdem mit der Sozialverwaltung der Landeshauptstadt München in Verbindung, als es um die Frage der Finanzierbarkeit der Helferpauschale ging. Beratungsgrundlagen waren die vierteljährlichen schriftlichen Projektdokumentationen, sowie ein kontinuierlicher E-Mail- und Telefonkontakt mit einer mindestens monatlichen Kontaktfrequenz.

Zum Projektstart wurden durch die AfA auf Basis der eingereichten Konzeption die Projektziele formuliert und mit dem Projektteam abgestimmt. Im Dezember 2008 wurde die Formulierung der Projektziele zunächst abgeschlossen, Ende 2009 um ein Ziel erweitert.

Über die direkte Projektberatung hinaus moderierte die AfA bei jährlich stattfindenden internen Projekttreffen den Austausch zwischen den Modellprojekten. Das Münchner Modellprojekt nahm an allen Treffen aktiv teil und wirkte dadurch an einem Reflektionsprozess zu den Praxiserfahrungen im Modellprogramm mit. Insbesondere wurden dabei die Handlungsbereiche „Arbeit mit Ehrenamtlichen“, „Vernetzung“ und „Zugang zur Zielgruppe“ thematisiert.

5.2 Evaluation

Die Evaluation des Projekts erfolgte auf Grundlage der Projektdokumentation und schriftlicher Befragungen aller Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmer. Ergänzend dazu führten Mitarbeiterinnen der AfA persönliche Leitfadeninterviews mit Helferinnen²⁰ und teilnehmende Beobachtung im Rahmen von zwei Schulungsnachmittagen durch. Die schriftlichen Befragungen und die persönlichen Gespräche wurden von der AfA ausgewertet.

Schriftliche Seminarevaluation

Der zweiseitige Fragebogen, der den Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern in den Jahren 2008 und 2009 zum Ende eines Moduls oder 2010 zum Abschluss eines Kurses an Ort und Stelle ausgeteilt wurde, war von der AfA entwickelt worden. Er bestand überwie-

²⁰ Gespräche wurden ausschließlich mit Frauen geführt.

gend aus Fragen mit Antwortvorgaben und einigen offenen Fragen. Nach folgenden Informationen²¹ wurde gefragt:

- Standarddemographische Angaben: Geburtsjahr und –land, Geschlecht, Nationalität, Jahr des Zuzugs nach Deutschland, Ehestand, Nationalität des Partners, Erwerbstätigkeit.
- Persönliche Voraussetzungen: Aktive Sprachkenntnisse, Motivation für die Seminar- teilnahme, Vorerfahrungen mit älteren Migrantinnen und Migranten.
- Informationsquelle für das Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer.
- Teilnahme an welchen Modulen.
- Einschätzung des Seminars: Interessantheitsgrad, Neuigkeitsgehalt und Ausmaß des Empfindens, gut auf die Tätigkeit vorbereitet worden zu sein.

Der Rücklauf der Fragebögen²² war wie folgt:

- Modul I: insgesamt 16 Fragebögen bei 25 Teilnehmenden.
- Modul II: insgesamt 10 Fragebögen bei 10 Teilnehmenden (1. Durchlauf März 2009).
- Zweiteilige Kurse: 10 Fragebögen bei 27 Teilnehmenden²³.

Persönliche Leitfadeninterviews

Die Leitfadeninterviews erfolgten in etwa ein- bis ein einhalbstündigen Zweiergesprächen in den Räumlichkeiten der „Hilfe im Alter GmbH“. Es wurden vier Frauen interviewt, die sich nach voriger Ansprache durch die Projektmitarbeiterinnen für ein Interview bereit erklärt hatten. Alle Gesprächspartnerinnen hatten bereits die ersten beiden Module durchlaufen, eine auch das Modul III und bereits Einsätze im Modellprojekt übernommen.

Die Interviewten waren zwischen 42 und 62 Jahre alt und stammen aus Tunesien, der Türkei (2) und Russland. Zwei von ihnen lebten seit einigen Jahren (5 bzw. 7 Jahre), die anderen seit Jahrzehnten (30 bzw. 40 Jahre) in Deutschland. Alle waren bereits vorher ehrenamtlich tätig, drei davon in der Kinder- und Jugendarbeit, die vierte betreute bereits ältere Migrantinnen und Migranten.²⁴

²¹ Die Ergebnisse auf diese Fragen sind in die Kapitel 3 und 4 dieses Berichts mit aufgenommen worden.

²² Die Auswertung der Fragebögen des Moduls III (1. Durchlauf) wurde aus methodischen und inhaltlichen Erwägungen nicht in diesen Bericht einbezogen.

²³ Bei diesen Fragebögen ist nicht erkennbar, ob die Teilnehmer den 1. oder 2. Kurs im Jahr 2010 besucht hatten. Der geringe Rücklauf liegt auch daran, dass bei der Verteilung der Fragebögen am letzten Kurstermin viele Teilnehmende nicht anwesend waren.

²⁴ Die inhaltlichen Ergebnisse der Interviews sind in die Kapitel 3 und 4 eingegangen.

5.3 Öffentlichkeitsarbeit

Auf der Homepage der AfA werden die Modellprojekte vorgestellt. Dabei sind zwei Dateien, die das Münchner Projekt in verschiedener Weise darstellen, zum Download vorhanden. Dazu gefügt wurde ein Zeitungsbericht der SZ über das Projekt („Hilfe im Bürokratie-dschungel“, 30.07.2008). Folgende Medienbeiträge wurden darüber hinaus im Intranet (interner Bereich für die Projekte des Modellprogramms) veröffentlicht:

- BR-Radiobeitrag auf B5 zur Freiwilligenmesse am 01.02.2009
- Projektvorstellung im „IKoM-Newsletter“ Januar 2009
- Bericht im „Diakonie-Report“ Nr. 47 / 2009 zum 1. Durchlauf von Modul III

Auf dem Fachtag des Modellprogramms „Innovative Altenhilfekonzepte“ am 26. Oktober 2009 stellten sich alle Projekte der Fachöffentlichkeit, bestehend aus Fach- und Führungskräften sozialer Trägerorganisationen und Einrichtungen, Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, Seniorenbeauftragten und sonstigen kommunalen Vertreterinnen und Vertretern vor. Das Projekt wurde mittels einer PowerPoint-Präsentation dem Publikum vorgestellt. Das gesamte Projektteam stand am Infotisch für Auskünfte zur Verfügung. Dort wurde auch Informationsmaterial zum Projekt verteilt, darunter ein einseitiger „Steckbrief“ mit Fotos zum Projekt, der auch als DIN A 2-Plakat an der Stellwand des Infotisches präsentiert wurde.

Das DIN A2-Plakat wurde weiterhin beim Messestand der Koordinationsstelle „Wohnen zu Hause“ während der ConSozial bzw. dem Deutschen Fürsorgetag 2009 mit den Plakaten der anderen Projekte gut sichtbar präsentiert.

6. Fazit: Erfahrungen, Übertragbarkeit und Gesamteinschätzung

Im Projektverlauf wurden einige **Erfahrungen** gemacht, die im Folgenden zusammengefasst werden:

- Bei den mehrsprachigen Helferinnen und Helfern handelte sich vor allem um nicht berufstätige Migrantinnen und Migranten mit geringem Einkommen und ohne Vermögen, begrenzten Deutschkenntnissen sowie ohne höheren Bildungshintergrund.
- Nahezu alle hilfeschuchenden älteren Migrantinnen und Migranten waren Empfänger von Grundsicherung, da sie keine oder zu geringe Rentenansprüche hatten. Ihre Problemlagen waren komplex. Oft gingen Krankheit, finanzielle Not mit familiären Schwierigkeiten und ungünstigen Wohnbedingungen einher. Sprachlich-kulturell bedingte Verständigungsschwierigkeiten verschärften die Probleme bzw. erschwerten deren Linderung.

- Durch die komplexen Problemlagen der hilfeschuchenden älteren Migrantinnen und Migranten war eine Projektmitarbeiterin vor allem mit der Fallklärung beschäftigt, wodurch sie ihre sonstigen Aufgaben nicht im angedachten Maße erfüllen konnte. Insbesondere kam der auf Vermittlung geschulter Freiwilliger zielende Kontaktaufbau zu anderen Einrichtungen und Diensten zu kurz.
- Bei beiden Zielgruppen (mehrsprachige Helferinnen und Helfer sowie ältere Menschen mit Migrationshintergrund) wurden überwiegend Frauen aktiviert. Die laufende Begleitung in Form von Besuchen und Gesprächen nahmen fast nur Frauen in Anspruch.
- Dadurch, dass die Helferinnen und Helfer auf eine Aufwandsschädigung, insbesondere für Fahrtkosten, angewiesen waren, und die älteren Migrantinnen und Migranten diese Erstattung nicht aufbringen konnten, musste eine andere Finanzierungsmöglichkeit gefunden werden.
- Die Finanzierung der Helferpauschale (39 Euro pro Monat) aus Mitteln der Landeshauptstadt München erwies sich als schwierig und wurde vor Beginn der Einsätze nicht hinreichend geklärt. Deshalb mussten die regelmäßigen Helfereinsätze für einige Zeit ausgesetzt werden. Einmalige Einsätze in Notfällen waren durchgängig gewährleistet.
- Vermittlungen geschulter Helferinnen und Helfern an andere Einrichtungen, Dienste und Initiativen kamen in geringem Umfang zustande. Vor allem Alten- und Servicezentren und Sozialbürgerhäuser nahmen das Angebot nur vereinzelt in Anspruch.

Für die **Übertragbarkeit** dieses Modellprojekts auf andere Initiativen sind folgende Bedingungen maßgeblich:

- Umfassende Bestandsaufnahme potentieller Nachfrage nach mehrsprachigen Helferinnen und Helfern bei den vorhandenen Einrichtungen, Diensten und Initiativen.
- Aktive und kontinuierliche Bewerbung des Vermittlungsangebotes bei den örtlichen Einrichtungen und Diensten mit vorhandenem Bedarf nach mehrsprachigen Freiwilligen.
- Frühzeitige Klärung der Rahmenbedingungen für die Kooperationen mit anderen Einrichtungen und Diensten bei der Vermittlung geschulter Helferinnen und Helfer auf Leitungsebene (Projektleitung – Einrichtungsleitung).
- Bereitstellung von interkulturellem, gerontologischem sowie sozialrechtlichem Hintergrundwissen durch eine Einbindung in ein fachliches Netzwerk einer breit aufgestellten sozialen Trägerorganisation.

- Eine auf das Einsatzspektrum der Freiwilligen und auf die Teilnehmerschaft inhaltlich, organisatorisch und zeitlich abgestimmte Seminarkonzeption, die laufend evaluiert und an die realen Anforderungen angeglichen wird.
- Verschiedene, sozial kompetente Ansprechpartnerinnen und -partner für die Zielgruppen mit eigenem Migrationshintergrund, welche unterschiedliche Kulturkreise, Sprachen und beiderlei Geschlechter abdecken.
- Aktive Klärung von Finanzierungsfragen für Helfereinsätze vor Einsatzbeginn.

Gesamteinschätzung des Projektansatzes:

Wie die starke Beanspruchung der Projektmitarbeiterinnen durch ältere Migrantinnen und Migranten zeigt, liegt zumindest bei älteren Frauen mit Migrationshintergrund ein Bedarf nach umfassender Beratung sowie nach sozialer Begleitung durch entsprechend geschulte Helferinnen²⁵ vor. Inwieweit das für ältere Männer mit Migrationshintergrund gilt, bleibt offen, da diese das Angebot nur vereinzelt wahr genommen haben. Möglicherweise würden auch ältere männliche Migranten das Projektangebot in Anspruch nehmen, wenn es entsprechend männliche Helfer gäbe.

Verschiedene Entwicklungen, die die Umsetzung des Projekts erschwerten, können für Nachfolgeprojekte von Nutzen sein: Sie machen deutlich, auf welche Rahmenbedingungen bei der Vorbereitung und Durchführung eines innovativen Projekts in der Arbeit für ältere Migrantinnen und Migranten in Verbindung mit dem Einsatz einer neuen Zielgruppe freiwillig Engagierter zu achten ist.

Es zeigte sich, dass Alten- und Servicezentren von älteren Migrantinnen und Migranten bisher kaum genutzt werden. Das korrespondiert mit der geringen Nachfrage nach mehrsprachigen Helferinnen und Helfern durch diese Einrichtungen. Die Mitarbeiterinnen des Modellprojekts unternahmen erste Versuche, ältere Menschen mit Migrationshintergrund an Alten- und Servicezentren heranzuführen. Mit der Weitervermittlung von Tandems, bestehend aus Helferin und Migrantin²⁶, führte das Projektteam einen neuen Ansatz ein. Während zum Ende des Berichtszeitraums ein Tandem vermittelt worden war, gelangen im Folgemonat drei weitere solcher Vermittlungen an verschiedene Alten- und Servicezentren.

Dass bei dem Versuch der Vermittlung von Helferinnen und Helfern an andere Einrichtungen und Dienste teilweise ungeeignete Adressaten angesprochen wurden und zu der ein

²⁵ Da die Nachfrage nach Unterstützung durch mehrsprachige Ehrenamtliche im Wesentlichen von älteren Frauen mit Migrationshintergrund ausgeht, kommen vor allem weibliche Helfer in Frage.

²⁶ Bisher wurden nur weibliche Tandems vermittelt.

oder anderen Einrichtung mit vorhandener Nachfrage kein Kontakt hergestellt wurde, dürfte auch an der Vielzahl und der strukturellen Komplexität von Diensten, Einrichtungen und Initiativen in der Landeshauptstadt München liegen. Für eine gelingende Umsetzung der Projektidee in einer Stadt der Größenordnung Münchens sind umfassende trägerübergreifende Netzwerkkontakte und die stärkere Einbeziehung der Führungsebene entscheidend. Eine Umsetzung von Schulungs- und Vermittlungsprojekten für mehrsprachige Helferinnen und Helfer dürfte in Städten mittlerer Größe mit einem übersichtlicheren Hilfsangebot besser zu realisieren sein.

www.sozialministerium.bayern.de



Dem Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen wurde durch die **berufundfamilie** gemeinnützige GmbH die erfolgreiche Durchführung des **audits berufundfamilie®** bescheinigt:
www.beruf-und-familie.de.



Wollen Sie mehr über die Arbeit der Bayerischen Staatsregierung erfahren?
BAYERN DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter Telefon 0 89/ 12 22 20 oder per E-Mail unter direkt@bayern.de erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.



Bayerisches Staatsministerium für
Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen
Winzererstr. 9, 80797 München
E-Mail: oeffentlichkeitsarbeit@stmas.bayern.de

Bürgerbüro: Tel.: 0 89/ 12 61 -16 60, Fax: 0 89/ 12 61 -14 70
Mo–Fr 9.30 bis 11.30 Uhr und Mo–Do 13.30 bis 15.00 Uhr
E-Mail: Buergerbueero@stmas.bayern.de

Hinweis: Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien, sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.