

Antrag

der Abgeordneten Andreas Grutzeck, Dennis Thering, Eckard Graage, Silke Seif, Stephan Gamm, David Erkalp (CDU) und Fraktion

Betr.: Vereinsamung entgegenwirken – Hamburger Hausbesuch darf nicht nur Kaffeekränzchen sein, sondern muss echte Unterstützung bieten

Die Idee des Hamburger Hausbesuchs für Seniorinnen und Senioren ist grundsätzlich eine lobenswerte Initiative. Die Umsetzung allerdings wird von der CDU-Fraktion seit Längerem kritisch hinterfragt. Denn so sinnvoll es auch ist, Hamburgerinnen und Hamburgern zu ihrem 80. Geburtstag ein Gratulationsschreiben mit dem konkreten Angebot eines Hausbesuchs zu schicken, so überschaubar ist die Annahmquote mit nur 20 bis 25 Prozent. Auch die Vermittlungsquote ist mit knapp 3 bis 4 Prozent der Besuchten und 1 Prozent der Angeschriebenen alles andere als zielführend. Zudem werden über zwei Drittel der Fälle an ihr Bezirksamt vermittelt. Auch nutzen jedes Jahr nur wenige Hamburger die Option, als Selbstmelder unabhängig vom 80. Geburtstag einen Hausbesuch zu erhalten. Hier hatte die CDU-Fraktion bereits mehrfach angemerkt, dass zu wenige Seniorinnen und Senioren von der Möglichkeit wissen. Der Senat meint aber, dass die durchgeführten Vorträge zum Hausbesuch bei Multiplikatoren erfolgreich seien, denn immerhin hätten sich – bei rund 430.000 Einwohnern über 60 Jahren – im ersten Halbjahr 2023 fast 40 Personen mit der Bitte um einen Hausbesuch selbst gemeldet.

Das eigentliche Ziel des Hamburger Hausbesuchs war eigentlich, Seniorinnen und Senioren rechtzeitig über Hilfs- und Unterstützungsangebote in der Stadt zu informieren, damit sie bei zunehmender Gebrechlichkeit die richtigen Ansprechpartner erhalten. Zudem sollte auch das soziale Problem der Vereinsamung älterer Menschen durch Vermittlung an Freizeitangebote für die Altersgruppe in Angriff genommen und ebenso Angebote zur Verbesserung der digitalen Fertigkeiten vorgestellt werden.

Mit einiger Verzögerung auch infolge der Corona-Pandemie erfolgte Anfang 2023 endlich eine Evaluation des Hamburger Hausbesuchs. Die Firma Ramboll hat für knapp 100.000 Euro den Auftrag erhalten und eine sehr ausführliche Bestandsaufnahme samt Auswertung und Einschätzung geliefert. Das ernüchternde Fazit: „Der Hamburger Hausbesuch entfaltet nicht vollends seine Wirksamkeit bzw. erreicht nur teilweise seine Ziele, sodass mögliche Stellschrauben auf Umsetzungs- bzw. Zielgruppenebene als auch organisatorischer Ebene sichtbar werden.“

Angesichts der 1,6 Millionen Euro, die der Hamburger Hausbesuch die Stadt pro Jahr kostet, sollte dieses Fazit Anlass sein, das aktuelle Konzept zu hinterfragen. Die genannten Ergebnisse machen deutlich, dass dies in der Umsetzung leider nur auf dem Niveau eines netten Kaffeekränzchens ist und die ursprünglichen Ziele aus den Augen verloren wurden. Ziemlich teure Kaffeekränzchen übrigens: Denn stellt man die 2.330 erfolgten Hausbesuche im Jahr 2022 ins Verhältnis zu den Gesamtkosten, stehen hinter jedem Hausbesuch fast 700 investierte Euro und bezogen auf die nur 78 erfolgten Vermittlungen 20.500 Euro für eine Vermittlung.

Dass der fehlende Bedarf der Hamburger Seniorinnen und Senioren die Ursache für die überschaubare Annahme und extrem niedrige Vermittlungsquote ist, hält die Evaluation für unwahrscheinlich. Der Senat reagiert auf die Kritik, in dem er Änderungen zusagt. So soll die Zielsetzung angepasst werden, in dem hinterfragt wird, was man

mit einem Hausbesuch erreichen will. Zudem soll im Gratulationsschreiben der Hinweis aufgenommen werden, dass die Jubilare sich schon vorab Gedanken machen sollen, was sie wissen wollen. Auch sollen die rund 90 Besuchskräfte nachgeschult werden, die Dokumentation verbessert und eine bessere Rückmeldung an die Bezirksämter erfolgen. Auch soll über Art und Umsetzung von Folgekontakten nachgedacht werden. Zu wenig, findet die CDU-Fraktion und fordert daher bereits jetzt alle Wohlfahrtsverbände in die Verbreitung der Informationen über die Möglichkeit des Hamburger Hausbesuchs zu involvieren, damit sie in ihren Angeboten für die Zielgruppe diesen aktiv anbieten. Ebenso sollen alle städtischen, bezirklichen und auch kirchlichen Angebote für Seniorinnen und Senioren und migrantische Vereine und Interessenvertreter, Pflegedienste und Seniorenheime einbezogen werden. Vor allem sollen jene Jubilare, die das Angebot des Hausbesuchs nicht annehmen, gezielt nach den Gründen für die Nichtannahme gefragt werden. Neben dem Ausbau des Netzwerks ist auch eine Kampagne in der Öffentlichkeit zeitnah umzusetzen, damit die Seniorinnen und Senioren, aber auch ihre Angehörigen von der Möglichkeit eines Hausbesuchs und der Option Selbstmelder erfahren. Insgesamt muss zudem offensiver eine bedarfsgerechte Vermittlung in Angebote erfolgen. Fällt beispielsweise auf, dass eine besuchte Person einen Rollator hat, das Zuhause aber nicht barrierefrei ist, so muss proaktiv angeboten werden, dass das „Haus der Barrierefreiheit“ Kontakt aufnehmen wird, um ein Beratungsgespräch zu vereinbaren.

Durch das individuelle Eingehen auf die Bedarfe der besuchten Person auch infolge des angepassten Anschreibens und der damit geweckten Erwartungshaltung an das Gespräch können die Seniorinnen und Senioren konkreten Nutzen aus dem Besuch ziehen. Denn auch wenn die jetzigen Hausbesuche von den Besuchten bestimmt als nette Abwechslung im Alltag empfunden werden, so dürfte dies kaum genug Grund geben, auch im Freundeskreis dafür zu werben. Konkrete Unterstützungs- und Hilfsangebote sind notwendig, um die gut gemeinten Ziele hinter dem Hausbesuch auch zu erreichen. Schon die reine Zahl der Hausbesuche, die Quantität, ist überschaubar, die Qualität der Hausbesuche ist aktuell aber kaum messbar. Daher bedarf es unter anderem auch regelmäßig einer Nachfassaktion, ob die Seniorinnen und Senioren mit dem Besuch zufrieden waren und was sie sich noch gewünscht hätten. Auch sei in diesem Zusammenhang an den von Rot-Grün abgelehnten CDU-Antrag „Hamburger Hausbesuch ernst nehmen, professionalisieren und offensiv auch unabhängig vom 80. Geburtstag anbieten“ (Drs. 21/19086) erinnert. In diesem wurde bereits im Jahr 2019 unter anderem gefordert, „die Beratung im Rahmen der Digitalisierung und einer besseren Visualisierung und Gesprächsführung mittelfristig durch onlinefähige Tablets für die Hausbesucher zu unterstützen und so eine Eingabe und den Abruf aller benötigter Informationen bereits während des Gesprächs zu ermöglichen“. Die Evaluation empfiehlt nun im Jahr 2023 die „Automatisierung der Prozesse Terminvergabe, Rechnungsabwicklung und Dokumentationskontrolle“ zu ermöglichen.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird aufgefordert,

1. Wohlfahrtsverbände sowie alle städtischen, bezirklichen und auch kirchlichen Angebote für Seniorinnen und Senioren, migrantische Vereine und Interessenvertreter, Pflegedienste und Seniorenheime in die Verbreitung der Informationen über die Möglichkeit des Hamburger Hausbesuchs zu involvieren;
2. Gründe für die Nichtannahme eines Hausbesuchs zu erfragen und zu analysieren;
3. zeitnah in einer Kampagne in der Öffentlichkeit Seniorinnen und Senioren, aber auch ihre Angehörigen über die Möglichkeit und die Vorteile eines Hausbesuchs sowie der Option Selbstmelder zu informieren;
4. individuelles Eingehen durch die Besuchspersonen auf die Bedarfe der besuchten Person und proaktive Vermittlung in ein Angebot;

5. die Automatisierung der Prozesse Terminvergabe, Rechnungsabwicklung und Dokumentationskontrolle zu realisieren und zudem die Gesprächsführung und Dokumentation der Besuche durch onlinefähige Tablets für die Besuchskräfte zu verbessern;
6. nicht nur die Quantität, sondern auch die Qualität der Hausbesuche messbar zu machen;
7. Beratungskompetenz der Besuchspersonen durch Schulungen zu verbessern;
8. Nachfassaktion bei besuchten Personen durchzuführen, ob sie zufrieden waren und was ihnen gegebenenfalls gefehlt hat;
9. der Bürgerschaft bis zum 31. März 2024 Bericht zu erstatten.