



Mit dem Herzen dabei:
Friderike Krüger aus der
SOPHIA Servicezentrale

TEXT Christiane Winter / Stephanie Neubert • BILD Paulina Hildesheim



Hilfe zur Selbsthilfe



So lange wie möglich selbstbestimmt zu wohnen – das ist der Wunsch der meisten Senioren und anderer Menschen, die **HILFE IM ALLTAG** brauchen. degewo und SOPHIA unterstützen dies





Freundliche Stimmung im Büro der SOPHIA Berlin GmbH Servicezentrale: Friderike Krüger kümmert sich um die Anliegen der Anrufer. Die meisten Menschen, die SOPHIA betreut, sind über 80 Jahre alt und weiblich

Viele Menschen brauchen im Alltag Hilfe. degewo und ihre Tochtergesellschaft SOPHIA sorgen in mehreren Projekten für Wohnraum und tatkräftige Unterstützung

B

Berlin-Marzahn, Mehrower Allee, das Telefon klingelt. Eine junge Frau mit freundlicher Stimme nimmt den Anruf an, telefoniert eine Weile und beendet dann das Gespräch: „Freut mich, dass ich Ihnen helfen konnte.“ Friderike Krüger, Anfang 30, studierte Soziologin und Humangeografin, arbeitet in der Servicezentrale von SOPHIA – dem Herzstück des bewährten Angebotes der kommunalen Berliner Wohnungsgesellschaften degewo und STADT UND LAND. SOPHIA steht für Soziale Personenbetreuung und Hilfen im Alltag. Ziel des Dienstleisters ist, Menschen das Leben im Alter zu erleichtern. „Gera-

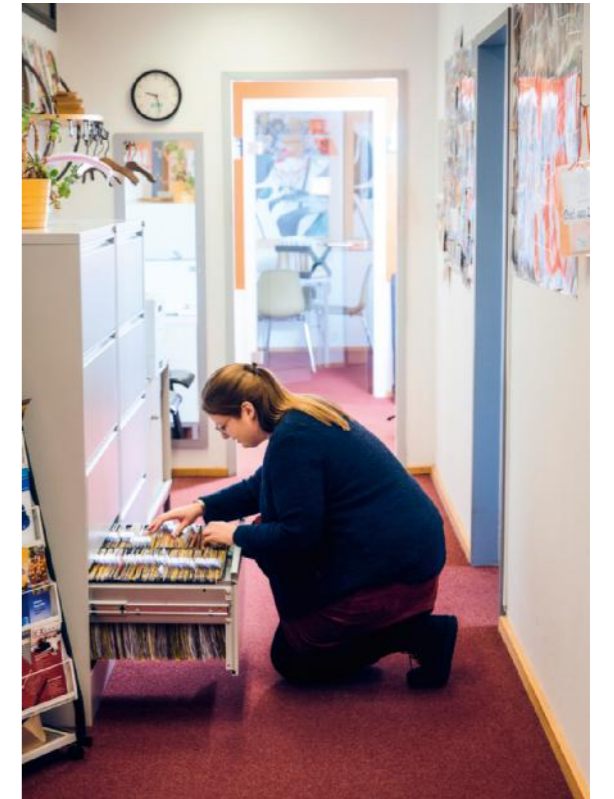
de hat sich eine Dame gemeldet, die die Treppen nicht mehr steigen und deshalb nicht mehr allein einkaufen gehen kann. Der Anruf hat sie schon etwas Überwindung gekostet. Denn zuzugeben, dass man auf fremde Hilfe angewiesen ist, fällt vielen schwer“, erzählt Frau Krüger, die der Anruferin sofort eine Einkaufshilfe vermitteln konnte.

Was, wenn die eigene Mutter ihre Wohnung nicht mehr in Schuss halten kann? Wer hilft, wenn der Vater stürzt und selbst keine Hilfe holen kann? Ob es um die eigenen Eltern oder uns selbst geht – mit dem Thema Wohnen im Alter müssen wir uns alle früher oder später befassen.

In den vergangenen Jahren wurden viele neue Konzepte mit individuellen Beratungs-, Service- und Betreuungsangeboten entwickelt, die Senioren im Alltag unterstützen. Die Idee von SOPHIA: Man wohnt selbstbestimmt in seiner Mietwohnung, so lange es geht. Für Sicherheit rund um die Uhr sorgt der Hausnotrufdienst – ein mit Sturzsensoren ausgestatteter Hilfefknopf, der mit einer Telefonzentrale verbunden ist. Für die Erleichterung des Alltags sorgt das Personal mit Organisationstalent und Fingerspitzengefühl.

Zu Friderike Krügers Hauptaufgaben gehört es, sich um die alltäglichen Belange der Teilnehmer zu kümmern: Kommunikation mit Krankenhäusern, Pflegeheimen und Behörden, Hilfe bei der Beantragung eines Pflegegrades, Vermittlung von Haushaltshilfen und Pflegedienstleistungen sowie Beratung zu Themen des Alters. Wenn der Einstieg in die Badewanne oder die Türschwelle unüberwindbar wird, gibt sie Tipps für einen entsprechenden Wohnungsumbau. „Für viele ist SOPHIA auch eine soziale und mentale Stütze. Wir haben für jeden ein offenes Ohr“, erzählt Friderike Krüger. Denn zu allen körperlichen Gebrechen kommen oft auch psychosoziale Probleme wie Vereinsamung, Ängste und Depressionen. Vor allem seit Corona leiden viele Menschen unter den Folgen der Isolation. Als plötzlich alle sozialen Kontakte wie regelmäßige Kaffeerunden oder Hausbesuche wegfielen, leistete das SOPHIA-Team von Friderike Krüger enorme Auffangarbeit. „Ich bekomme Gänsehaut, wenn ich an so manche Geschichte denke“, berichtet sie. So konnte zwei Frauen, beide Mitte 80 und alleinstehend, geholfen werden. Die Damen waren Nachbarinnen, kannten sich aber nicht. Da beide über ihre zunehmende Einsamkeit klagten, kam die Idee auf, sie zusammenzubringen. Ein Treffer! Seitdem sind die Damen in Kontakt und gehen regelmäßig spazieren. „Dieses Beispiel zeigt, dass auch im hohen Alter noch Freundschaften entstehen können“, sagt Friderike Krüger. „Mein Beruf hat meine Einstellung zum Älterwerden verändert. Da ich weiß, welche Möglichkeiten es heute gibt, habe ich keine Angst mehr davor.“

In die Arbeit reinknien: Friderike Krüger im Büro der SOPHIA Berlin GmbH Servicezentrale



Ein tragbarer Notrufschalter, der zum Beispiel nachts getragen werden kann

Die großen, bunten Schaltflächen machen die Bedienung des Hausnotrufgeräts leicht



”
Für viele ist SOPHIA nicht nur eine Nummer, die man im Notfall anrufen kann, sondern auch eine soziale und mentale Stütze. Wir haben für jeden ein offenes Ohr
“

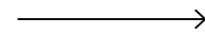
Der Hausnotruf mit sämtlichen sozialen Services kostet je nach Umfang der Ausstattung für degewo-Mieter zwischen 16,90 und 35,90 Euro im Monat. Anne Gersitz, Leiterin der SOPHIA Servicezentrale, betont die günstigen Preise der altersgerechten Wohnmöglichkeiten bei degewo: „Neben unseren Betreuungsangeboten für Menschen in ganz normalen Mietwohnungen gibt es bei degewo auch das sogenannte Service-Wohnen. Das sind altersgerechte Wohnungen in Häusern, die mit persönlichen Ansprechpartnern besetzt sind. Das heißt, die Leute dort können ebenfalls selbstbestimmt wohnen, haben aber neben ihrem Rezeptionisten noch weitere Angebote wie Veranstaltungen. Das ist supergünstig, hier kann man schon für knapp 470 Euro im Monat in einer Einzimmerwohnung inklusive sämtlicher Services wohnen. degewo hat gerade solch ein neues Service-Wohnhaus in der Venusstraße 28 in Treptow-Köpenick eröffnet, in dem es noch freie Wohnungen gibt.“ Auch hier ist SOPHIA mit ihren Angeboten vertreten.

Jeder Teilnehmer des Hausnotrufs hat eine digitale Akte mit allen persönlichen Daten, Kontaktpersonen und Gesundheitszustand. Auffälligkeiten und Veränderungen werden notiert und beobachtet. Den intensivsten Kontakt zu den Senioren haben die ehrenamtlichen Mitarbeiter. Eine Aufgabe, für die man Geduld und Empathie braucht. Davon hat Annette Steinicke, Ende vierzig, eine Extraportion. Sie geht in ihrer Tätigkeit, die sie seit über zehn Jahren ausübt, voll auf. Insgesamt betreut sie 14 Menschen im Innen- und Außendienst. Ihre Hauptaufgaben: Einkäufe, gemeinsame Arztbesuche, Behör-

„Die persönlichen Gespräche sind das Herzstück meiner Arbeit“

dengänge und Telefonate. Mindestens einmal pro Woche telefoniert sie mit ihren Schützlingen. „Die persönlichen Gespräche sind das Herzstück meiner Arbeit – gerade in dieser Zeit, in der viele Großstädter ihre Wohnung kaum verlassen. Das kann dann schon mal eine Stunde dauern“, sagt sie. „Es ist wichtig, dass sich die Menschen ernstgenommen und gehört fühlen.“ So recherchiert sie für eine große Musikliebhaberin, die keinen Zugang zum Internet hat, Konzertaufnahmen ihrer Lieblingsmusiker und bestellt die CDs. Manchmal entstehen auch Freundschaften. Vor allem freue sie sich über die liebe Post zu Weihnachten und zum Geburtstag. Wovor ältere Menschen am meisten Angst haben? „Vor dem Rollstuhl“, sagt Annette Steinicke. „Viele denken, dass der Rollstuhl das Ende bedeutet und sie komplett entmündigt. Aber wenn sie ihn dann haben, sind die meisten erleichtert.“

Günstiger barrierefreier Wohnraum ist in Berlin Mangelware. Und nicht nur Senioren, auch andere Menschen mit besonderem Betreuungsbedarf haben es inzwischen schwer,



Corona-konforme Einkaufsübergabe an der Wohnungstür: Beide tragen Maske



Auf Einkaufstour für eine alte Dame: Annette Steinicke vor dem Supermarkt

Interview



„EIN SICHERER ORT FÜR SOZIALE ANGEBOTE“

STEFAN LUTZ, 54, ist Geschäftsführer der KIEZquartier GmbH, die zusammen mit degewo im Wedding das neue Soziale Zentrum für Betreutes Wohnen und Trägeraktivitäten entwickelt. Im Interview erklärt er, warum dies eine Pionierleistung ist.

Herr Lutz, was ist das Modellhafte an diesem Projekt?

Es ist das erste Projekt, in dem ein landeseigenes Wohnungsunternehmen zusammen mit sozialen Trägern ein Gebäude neu entwickelt. Neu ist, dass sich hier sieben soziale Träger zu einer GmbH zusammengeschlossen haben. degewo arbeitet also nicht mit jedem Träger einzeln, sondern mit der Dachgesellschaft KIEZquartier GmbH zusammen, die Generalmieter wird. Wir haben damit viele Prozesse gestrafft. Davon können andere, die Ähnliches planen, profitieren.

Warum haben sich die Träger miteinander und mit degewo verbunden?

Der Hintergrund ist die Entwicklung des Mietmarktes hier in Berlin. Menschen mit Beeinträchtigungen haben zunehmend Probleme, Wohnraum zu mieten. Darauf haben viele Sozialträ-

ger reagiert und ihrerseits Wohnungen angemietet. Diese Wohnungen werden dann Menschen für die Zeit überlassen, in der sie Betreuung benötigen, um sie zu stabilisieren und dann wieder in die Gesellschaft einzugliedern. In den letzten Jahren ist aber auch den sozialen Trägern oft Wohnraum gekündigt worden, vor allem in den zentralen Bezirken.

Ein politisches Thema ...

Ja, ein sehr wichtiges. Sozialträger haben mit den ihnen vorgegebenen Budgets in Berlin so gut wie keine Chance mehr, Wohnungen oder Gebäude für Betreuungsangebote anzumieten. Aber es ist wichtig, solche Angebote wohnortnah machen zu können und nicht irgendwo an der Stadtgrenze. Die Menschen sollten nicht aus ihrem gewohnten sozialen Umfeld herausgerissen werden, auch die Wiedereingliederung kann sich im eigenen Kiez einfacher gestalten.

Wo war der politische Einfluss bei diesem Projekt?

Es war eine politische Entscheidung, dass hier gesagt wurde, es gibt ein städtisches Grundstück, das ist frei und wird an das landeseigene

Wohnungsunternehmen degewo übergeben. Um dann in Kooperation mit den sozialen Trägern, die im Bezirk tätig sind, einen Neubau zu errichten, in dem langfristig die Versorgungsstruktur gesichert bleibt. Das Gebäude wird in Gemeinnützigkeit betrieben, daraus werden also keine Gewinne generiert.

Was waren zuletzt Ihre größten Herausforderungen?

Der Mietvertrag, der sehr komplex ist, weil er eine sehr lange Laufzeit hat. Aber damit sind wir jetzt fertig.

Warum ist dieser Mietvertrag so komplex?

Man kann keine Gewerbemietverträge mit mehr als 30 Jahren Laufzeit abschließen. Danach wäre der Vertrag jederzeit kündbar. Wir haben aber im Vertrag formuliert, dass sich die KIEZquartier GmbH nach dem Ende der Laufzeit alle fünf Jahre mit degewo zusammensetzt, um jeweils um weitere fünf Jahre zu verlängern. Wenn all diese Optionen ausgeschöpft sind, geht der Mietvertrag über 50 Jahre. Wir schaffen also langfristige Perspektiven und einen sicheren Ort für soziale Angebote.

bezahlbare Mietwohnungen zu finden. Vielen wird gekündigt oder die Mieten werden so hoch, dass sie nicht mehr gezahlt werden können. Das betrifft zum Beispiel viele psychisch kranke, suchtkranke oder lernbehinderte Menschen. Deshalb sind die städtischen Wohnungsgesellschaften in einem hohen Maß gefordert. Ein neues degewo-Bauprojekt ist das Soziale Zentrum für Betreutes Wohnen und Trägeraktivitäten, das in der Gotenburger Straße 4 im Wedding entsteht. Hier haben sich sieben soziale Träger zur KIEZquartier GmbH zusammengeschlossen: die ADV gGmbH, Berliner Starthilfe e. V., Casablanca gGmbH, Lebenswelten e. V., PROWO e. V., ZIK gGmbH und Zukunftsbau GmbH. Gemeinsam mit degewo haben sie den Neubau entwickelt, in dem neben einer neuen Kita eine Produktionsschule für schuldistanzierte Jungen und Mädchen sowie verschiedene betreute Wohnformen für junge Eltern und Mütter, für seelisch behinderte Menschen, für Menschen mit Suchtproblemen und Menschen mit geistiger Behinderung entstehen. Dieses Projekt, das diesen benachteiligten Bevölkerungsgruppen Schutz- und Wohnräume bietet, gilt als Pilotmodell für weitere Zentren und soziale Angebote, die in anderen Stadtteilen entstehen können (siehe Interview Seite 21). Der Neubau im Soldiner Kiez soll bis 2023 bezugsfertig sein.

Neue Zukunftsperspektiven gibt es auch für die älteren Menschen in den degewo-Quartieren. Eine große Herausforderung ist die Digitalisierung. Deshalb arbeitet SOPHIA an digitalen Schulungen für Senioren. Denn die Digitalisierung kann zu einem guten sozialen Netzwerk und einem selbstbestimmten Leben bis ins hohe Alter beitragen. Ob Friderike Krüger dann noch hilfebedürftigen Senioren mit Rat und Tat zur Seite steht und Einkaufshilfen vermittelt? Und ob Annette Steinicke dann noch CDs für ihre Schützlinge bestellt und sie überzeugt, einen Rollstuhl zu beantragen? Bestimmt! Technologische Entwicklungen können vieles ersetzen. Aber echte emotionale Zuwendung eben doch noch nicht. •

An der Pinnwand der Servicezentrale steht, was SOPHIA für viele Menschen sein will



DIE EXPERTEN

Drei Menschen, die sich gut mit dem Wohnen im Alter auskennen, berichten von ihren unterschiedlichen Erfahrungen



DER Vermmieter

HARDY HÜNICH,
degewo Bereichsleiter Bestandsmanagement

In den nächsten Jahrzehnten wird der Anteil an Senioren in Deutschland erheblich wachsen. Und die brauchen mehr als nur bezahlbare vier Wände. Soziale Verantwortung zu übernehmen ist für degewo als städtisches Wohnungsunternehmen nicht nur eine Herzensangelegenheit, sondern auch unser gesellschaftspolitischer Auftrag. Deshalb haben wir 2007 mit dem kommunalen Wohnungsunternehmen STADT UND LAND die SOPHIA Berlin GmbH gegründet, die ältere Menschen im Alltag unterstützt. Zurzeit beteiligt sich SOPHIA an der Studie „Virtuell betreutes Wohnen“. Dabei geht es um das Hausnotrufsystem, um Sturzerkennung und Sensoren, die bei Abweichungen vom täglichen Bewegungsmuster – zum Beispiel wenn der Kühlschrank den ganzen Tag nicht geöffnet wird – Warnsignale an Quartierassistenten senden. Die versuchen dann, Kontakt aufzunehmen. Virtuell ist daran nur die Sensortechnik. Das persönliche Gespräch ist und bleibt das Wichtigste. Die Studie erforscht, ob dieses System Pflegebedürftigkeit hinauszögern kann. Wenn sich das bestätigt, könnte „Virtuell betreutes Wohnen“ künftig als Leistung aller gesetzlichen Krankenkassen Pflegekräfte entlasten, Notfälle verhindern und das selbstbestimmte Wohnen älterer Menschen in ihrem gewohnten Umfeld verlängern. Das würde übrigens tatsächlich dem Wunsch fast aller Senioren entsprechen.

DIE Seniorin

CHRISTA FIEBIG,
Hausnotruf-Teilnehmerin bei SOPHIA

Unser Wohnhaus in Marzahn kenne ich schon sehr lange. Ich bin vor 42 Jahren als Erstmietlerin in den Neubau eingezogen: in eine Zweizimmerwohnung, mit meiner pflegebedürftigen Mutter. Ich war bis 1992 Bankkauffrau. Damals hatten wir noch keine Computer, nur der Chef hatte einen und musste einen Lehrgang machen, das weiß ich noch. Aber ich hab damit nie etwas zu tun gehabt. Ich bin jetzt 84, für mich ist das Telefon das Wichtigste. Ich telefoniere jeden Morgen kurz mit SOPHIA, um zu sagen, dass es mir gut geht. Ich hab es bis jetzt erst zweimal vergessen. Aber wenn ich mich nicht melde, rufen die mich an, das ist ein gutes Gefühl. Man muss sich absichern, wenn man allein lebt. Es würde ja sonst kein Mensch merken, wenn ich stürzen oder nicht mehr aus dem Bett kommen würde. Ich habe auch zwei Patinnen bei SOPHIA. Die eine ruft mich jeden Freitag an, die andere immer mittwochs, und wir reden dann über alles Mögliche. Der einen Patin habe ich beigebracht, wie man Geschenktütchen faltet. Im Haus wohnen auch meine beiden Freundinnen. Die eine ist schon 91 und immer noch fit. „Du bist mein Vorbild“, sage ich immer zu ihr. Die andere ist 69 und sehr hilfsbereit. Normalerweise laden wir uns zum Kaffeetrinken ein oder gehen auf Tagesfahrten. Schade, dass ich wegen meiner Netzhautalterung nicht mehr lesen kann. Neulich hab ich mir in der Bibliothek ein Hörbuch ausgeliehen, aber das fand ich nicht gut. Die lesen so langsam!



DIE Wissenschaftlerin

EVA-MARIE KESSLER,
Professorin für Gerontopsychologie

Selbstbestimmt leben fördert die psychische und körperliche Gesundheit. Deshalb sind Hilfsangebote, die Senioren zu Hause unterstützen, sehr sinnvoll. Was viele unterschätzen, ist, dass Selbstbestimmung auch im Kleinen möglich ist, wenn man nicht mehr so beweglich oder auf Hilfe angewiesen ist. Im Rahmen des Projekts PSY-CARE der Medical School Berlin, das gemeinsam mit der Charité depressive Menschen über 60 Jahre mit einem Pflegegrad untersucht hat, haben wir einen verhaltenstherapeutischen Ratgeber für alte Menschen, ihre Angehörigen und Freunde entwickelt, der über das Internet als Druck- und Audioversion erhältlich ist. Er ermutigt die Menschen, die Regie über ihr Leben zu behalten und selber so viele Entscheidungen wie möglich zu treffen: Wo und was möchte ich essen? Wer tut mir gut, wen möchte ich lieber nicht sehen? Mit wem kann ich meine Erinnerungen teilen? Wen könnte ich mal wieder anrufen? Wir geben viele konkrete Tipps, wie man sich selbst psychisch stabilisieren kann. Das kann zum Beispiel helfen, aus einer Spirale negativer Gedanken herauszukommen. Klar, dass wir über das Internet nur die wenigsten alten Menschen direkt erreichen können. Aber wir zählen auf ihre Angehörigen und Freunde. Sie können ihnen unser Angebot zugänglich machen. Es ist hier zu finden: dgv.t.de