

# INHALTSVERZEICHNIS

## **EINLEITUNG**

3

## **TEIL 1: Risikohafte Lebenslagen und Hilfebedarfe alter, chronisch kranker und behinderter Menschen: Anforderungen an ein Verbundsystem ambulanter Dienste und Hilfen**

- 1. Chancen und Gefahren risikohafter Lebenslagen** 15
- 2. Neue Hilfebedarfe alter, chronisch kranker und behinderter Menschen** 22
- 3. Anforderungen an ein Verbundsystem ambulanter Dienste und Hilfen** 27

## **TEIL 2: Bestandsaufnahme zur Entwicklung von Hausnotruf-Diensten in Nordrhein-Westfalen**

- 1. Hinweise zum aktuellen Entwicklungsstand von Hausnotruf-Diensten** 35
- 2. Bestandsaufnahme auf der Basis von Expertenbefragungen und -gesprächen** 37
  - 2.1 Hinweise zur Durchführung der Untersuchung 37
  - 2.2 Die Notwendigkeit von Hausnotruf-Diensten und spezifische Bedarfe 38
    - 2.2.1 Einschätzungen gesellschaftlicher Entwicklungstrends und ihre Auswirkungen 38
    - 2.2.2 Zielgruppen von Hausnotruf-Diensten 40
    - 2.2.3 Erwartungen und Bedarfe der Zielgruppen 43

2.3	<b>Organisation und Praxis von Hausnotruf-Diensten</b>	44
2.3.1	Konzeptionen und Arbeitsweisen	44
2.3.2	Personelle Ausstattung und Qualifikationsprofile	50
2.3.3	Finanzierung	55
2.3.4	Öffentlichkeitsarbeit	56
2.3.5	Kooperation und Vernetzung	57
<b>3.</b>	<b>Hausnotruf-Dienste in NRW aus der Sicht der Betroffenen</b>	<b>61</b>
3.1	Zugang zum Hausnotruf-Dienst	62
3.1.1	Anlässe für die Anmeldung	62
3.1.2	Informationsquellen	66
3.1.3	Beantragung, Installation und Erstberatung	70
3.2	Spezifische Lebenssituationen und daraus resultierende Bedarfe zur Sicherung eines selbstbestimmten Lebens	74
3.2.1	Soziale Einbindung und Kontakte	74
3.2.2	Stellenwert familialer und nachbarschaftlicher Netzwerke	77
3.2.3	Selbständigkeits- und Selbstbestimmungswünsche der Betroffenen	77
3.2.4	Dienste und Hilfen als Basis für ein selbstbestimmtes Leben	81
3.3	Konkrete Bedarfe in Krisen- und Notfallsituationen	82
3.3.1	Gesundheitsprobleme und häusliche "Unfälle"	83
3.3.2	"Leerlauf"-Situationen in der häuslichen Begleitung	87
3.3.3	"Psycho-soziale" Risikosituationen	90
3.3.4	Sicherheitsbedürfnisse	92
3.4	Konzeptionen von Hausnotruf-Diensten	95
3.4.1	Nachbarschaftlich orientierte Hausnotruf-Dienste	95
3.4.2	Notfall-medizinisch orientierte Hausnotruf-Dienste	98
3.4.3	Weitere Konzeptionen	101

3.5	Praxis der Hausnotruf-Dienste	102
3.5.1	Technik	102
3.5.2	Personal	108
3.5.3	Finanzierung	112
3.5.4	Vermittlung und Vernetzung durch Hausnotruf-Dienste	116
3.6	Resümee	119
3.6.1	Zugang zum Hausnotruf-Dienst	119
3.6.2	Die Bedeutung von Hausnotruf-Diensten für ein selbstbestimmtes Leben	120
3.6.3	Verständnis von Krisen- und Notfallsi- tuationen	125
3.6.4	Konzeptionen und Arbeitsweisen der Hausnotruf-Dienste	129
3.6.5	Schlußbemerkung	133
4.	<b>Zusammenfassende Bewertung der Erhe- bungen</b>	134

### **TEIL 3: Ausdifferenzierung des Bedarfspek- trums und ein erweitertes Konzept "Hausnotruf-Dienst"**

1.	<b>Ausgangslage und Vorgehensweise</b>	139
2.	<b>Auftrag und Aufgabenstellung von Haus- notruf-Diensten</b>	141
3.	<b>Differenzierung von Notrufen vor dem Hintergrund einer Typologie von Krisen- und Notfallsituationen</b>	144
3.1	Ausgangslage	144
3.2	Typologie von Krisen- und Notfallsituationen	144
3.3	Notruf-Kategorien in derzeitigen Hausnotruf- Dienst-Konzepten	145
3.4	Stellenwert "sozialer Notrufe"	148
3.5	Kontexte zum Verständnis von Notrufen	150
3.5.1	Notrufe im Kontext des Selbstverständ- nisses von Hausnotruf-Diensten	150

3.5.2	Notrufe im Kontext der Diskussion um Notfall und Krise	153
3.5.3	Notrufe im Kontext wesentlicher Konstruktionsprinzipien des Systems der sozialen Sicherheit	155
3.5.4	Notrufe im Kontext gesellschaftlicher Veränderungen	157
3.6	Notrufe als Ausdruck von Lebensrisiken	159
3.6.1	Alter, chronische Krankheit und Behinderung als Lebensrisiken	159
3.6.2	Notrufe als Ausdruck von Sicherungsbedarfen	164
3.7	Konzeptionelle Konsequenzen aus einer veränderten Sicht von Notrufen	165
<b>4.</b>	<b>Menschen mit besonderen Hilfebedarfen als Zielgruppen von Hausnotruf-Diensten</b>	<b>168</b>
4.1	Zur Lebenslage alter Menschen	168
4.2	Spezifische Hilfebedarfe alter Menschen	171
4.3	Zur Lebenslage chronisch somatisch kranker Menschen	173
4.4	Spezifische Hilfebedarfe chronisch somatisch Kranker	175
4.5	Zur Lebenslage psychisch kranker Menschen	176
4.6	Spezifische Hilfebedarfe chronisch psychisch Kranker	179
4.7	Menschen in Übergangsphasen zwischen Krankheit und Gesundheit (Rekonvaleszenten)	180
4.8	Zur Lebenslage behinderter Menschen	181
4.9	Spezifische Hilfebedarfe behinderter Menschen	183
<b>5.</b>	<b>Struktur und Organisation des Gesamtkonzeptes "Hausnotruf-Dienst"</b>	<b>185</b>
<b>6.</b>	<b>Konzeption von Hausnotruf-Diensten</b>	<b>190</b>
6.1	Hausnotruf-Zentrale	190
6.2	Ambulante und soziale Dienste	193
6.3	Kooperation und Vernetzung	195