



## *Gemeinsam leben.*

### *Unser Konzept für das Betreute Wohnen*

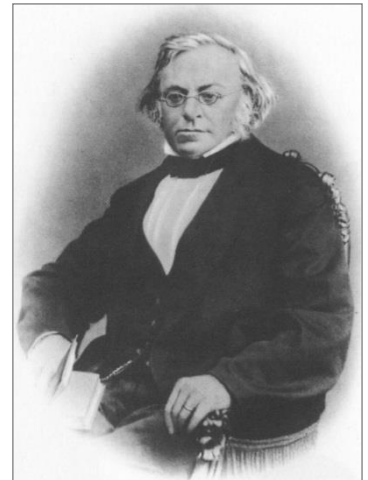
#### **1. Tradition und Moderne**

Unser Leitbild *Gemeinsam leben.* haben wir im Jahr 2002 verfasst und 2015 bestätigt. Das Leitbild ist die heutige Interpretation der Ziele und Aufgaben, die unser Stifter Johann Heinrich Köster bereits in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts festlegte. Mit seiner Stiftung wollte Heinrich Köster eine Antwort auf die Armut der Stadtbevölkerung geben. Zu seiner Zeit gab es kaum soziale Sicherungssysteme und viele Menschen gerieten durch Krankheit, Behinderung und Alter unverschuldet in Not. In seinem Testament bestimmte Heinrich Köster, dass die Stiftung für diese Menschen preisgünstigen Wohnraum schaffen soll. Ausdrücklich wandte er sich gegen eine kostenlose Überlassung des Wohnraums und formulierte den auch für unsere heutige Arbeit wichtigen Grundsatz, dass es Ziel der Stiftung ist, ein Angebot zu entwickeln, das eine *Hilfe zur Selbsthilfe* ermöglicht.

Unser Leitbild nimmt Einfluss auf sämtliche Arbeitskonzepte der Stiftung. Viele ältere Menschen erreichen ein hohes Lebensalter, leben häufig allein oder nur mit ihrem Partner und können nicht auf familiäre oder nachbarschaftliche Unterstützung zurückgreifen. Um dem Wunsch der Senioren nach Selbständigkeit bis ins hohe Alter zu entsprechen, wurde auch in der Bundesrepublik Deutschland das bereits in den Nachbarländern erfolgreiche „Betreute Wohnen für Senioren“ etabliert. Die Köster-Stiftung bietet seit 1980 diese Wohnform für Senioren an und hat mit ihrer Wohnanlage im Hamburger Stadtteil Barmbek eine überregionale Ausstrahlungskraft.

1995 ergänzte die Stiftung das Hilfesystem um einen *Ambulanten Pflegedienst*, um auch bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit einen Heimaufenthalt möglichst zu vermeiden. Heute ist dieser Pflegedienst auch in der Nachbarschaft der Wohnanlage tätig. Um das Angebot pflegerischer Hilfen zu erweitern, wurde in 2013 eine Tagespflege-Einrichtung eröffnet, die vom Verein Alter+Pflege betrieben wird.

Ihre Betreuungsleistungen bietet die Stiftung seit dem 1.10.2014 auch im benachbarten Arnemannweg 7-9 an. Hier entstanden 36 hochmoderne und barrierefreie Seniorenwohnungen. Die dortigen Bewohner schließen mit der Stiftung einen Betreuungsvertrag und können damit alle Angebote der Seniorenwohnanlage in der Meisenstraße nutzen. Ein Wohnberechtigungsschein ist für den Arnemannweg nicht erforderlich.



Johann Heinrich Köster  
Foto: Archiv



Caroline Köster  
Foto: Archiv

## 2. Unsere Ziele: Sicherheit, Integration und Emanzipation

Im Folgenden werden die drei wichtigsten Bausteine unseres Betreuungskonzeptes kurz erläutert. Sie sind aus unserem Leitbild *Gemeinsam leben* abgeleitet und begleiten uns in unserer täglichen Arbeit als Ziele, die wir mit unterschiedlichen Angeboten für unsere Bewohnerschaft erreichen möchten.

### ▪ **Sicherheit**

Einen zentralen Stellenwert hat für uns das Sicherheitsbedürfnis unserer Bewohner. Dabei spielen materielle, gesundheitliche und soziale Aspekte eine große Rolle. Wir schaffen ein möglichst barrierefreies Wohnungsangebot und ein geschütztes Wohnumfeld.

### ▪ **Integration**

Das Ziel, Sicherheit für unsere Bewohner zu schaffen, wird begleitet von dem Wunsch, dass ältere Menschen nicht aus der Gesellschaft ausgegrenzt werden, sondern ein aktiver Teil der Gesellschaft sind. Unser zweites Ziel heißt daher Integration und hat zwei Ebenen. Wir möchten unsere Bewohner sowohl in die Gemeinschaft der Bewohner als auch in die Nachbarschaft, den Stadtteil und die Gesellschaft integrieren.

### ▪ **Emanzipation**

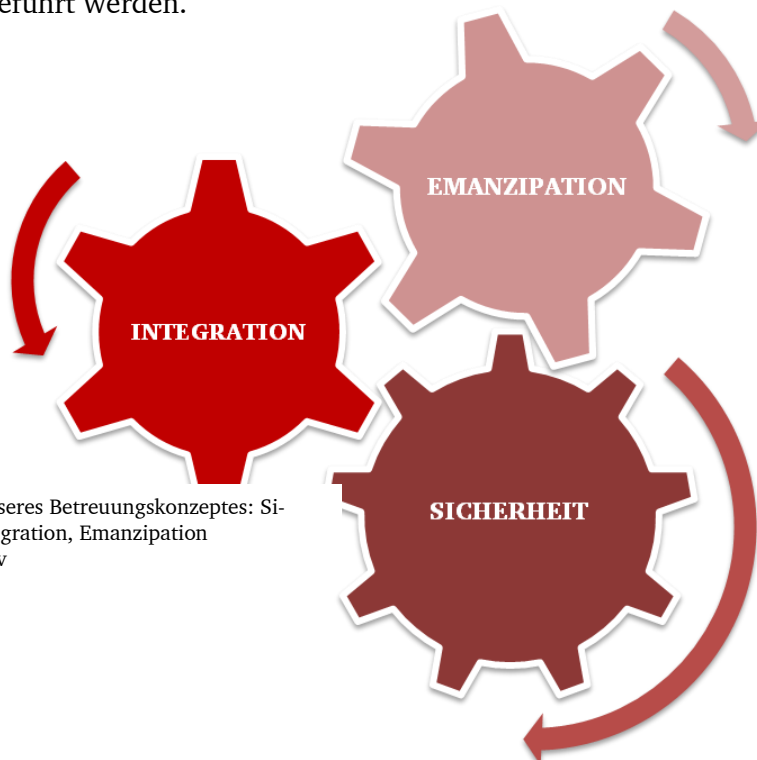
Emanzipation soll hier vor allem als Selbständigkeit und Selbstbestimmung verstanden werden. Wir bestärken unsere Bewohner, Clubmitglieder und Gäste darin, Verantwortung zu übernehmen und sich an den Angelegenheiten der Wohnanlage aktiv zu beteiligen. Wir rufen zur Freiwilligenarbeit auf und unterstützen Angebote, die von ihnen initiiert und selbst durchgeführt werden.



Bewohner beim Klönschnack  
Foto: Archiv



Gemeinschaftliche Gymnastik  
Foto: Archiv



Bausteine unseres Betreuungskonzeptes: Sicherheit, Integration, Emanzipation  
Grafik: Archiv

### 3. Unsere Zielgruppe

Unser *Wohnungsangebot* richtet sich an ältere Menschen mit geringem bis mittlerem Einkommen. Alle Wohnungen wurden mit öffentlichen Darlehen und Zuschüssen gefördert und unterliegen der Mietpreisbindung. Aus diesem Grunde müssen alle Wohnungsbewerber über einen Wohnberechtigungsschein verfügen. Nur im Arnemannweg ist ein Wohnberechtigungsschein nicht erforderlich.

Die Stiftung wünscht sich die Zusicherung, dass keine weiteren Wohnungen unterhalten werden.

Die Wohnungen stehen Bewerbern ab 60 Jahre offen, in Einzelfällen können auch jüngere Personen berücksichtigt werden.

Unsere *Betreuungs- und Pflegeleistungen* bieten wir allen Menschen an, unabhängig vom Alter und ihrer Einkommenssituation.

Tatsächlich wohnen heute in unseren eigenen 326 Wohnungen überwiegend alleinstehende Senioren ab einem Alter von ca. 60 bis über 100 Jahren. Viele Senioren erwägen einen Umzug ins Betreute Wohnen erst im hohen Alter. Dieses halten wir für problematisch, weil wir für eine stabile Nachbarschaft und Hilfen auf Gegenseitigkeit gerade die jüngere Senioren generation brauchen. Um eine gute Durchmischung der Altersgruppen zu erreichen und das Durchschnittsalter bei unter 80 Jahren zu stabilisieren, haben wir uns entschlossen, bei unseren Wohnungsvormerkungen Menschen zu bevorzugen, die nicht älter als 75 Jahre sind. Die Details und Bedingungen für eine Wohnungsvormerkung fassen wir in einer Informationsschrift für Bewerber zusammen.

Die Mitgliedschaft in unserem Köster-Club steht auch Menschen unter 60 Jahren offen, die sich für unser Beratungs- und Veranstaltungsangebot interessieren und vielleicht später von unserem Wohnungsangebot Gebrauch machen möchten.

### 4. Unser Wohnungsangebot und das Wohnumfeld

Wir streben an, unsere Gebäude, Wohnungen, Gemeinschaftsräume und die Außenanlage barrierefrei zu gestalten. Durch die Modernisierung des Kösterhauses 1 haben wir seit 2008 dieses Ziel dort bereits erreicht, im Kösterhaus 2 bauen wir mit öffentlichen Zuschüssen und bei verfügbaren Eigenmitteln einzelne Wohnungen barrierefrei um. In diesem Haus sind 25 Wohnungen barrierefrei, davon sieben für Rollstuhlfahrer nach DIN 18025 -Teil 1- geeignet. Diese Wohnungen sind dem Bezirksamt gemeldet.



Neue Kontakte durch das Betreute Wohnen  
Foto: Archiv

Die Zugänge zu den Häusern und Wohnungen, die Gemeinschaftsräume und die Außenanlage sind bereits barrierefrei gestaltet.

Im Haus 1 können wir auch alleinstehenden Senioren überwiegend 2-Zimmer-Wohnungen anbieten, im Haus 2 gibt es diese nur vereinzelt. Die gut geschnittenen Appartements lassen sich derzeit gut vermieten.

Auf die Gestaltung des Wohnumfeldes haben wir nur geringen Einfluss. Die Wohnanlage liegt im Stadtteil Barmbek-Nord (35.000 Einwohner) im innerstädtischen Bereich mit einer guten Infrastruktur. Problematisch sind Lärm und Luftbelastung durch den Autoverkehr auf dem Ring 2, einer der meist befahrenen Straßen Hamburgs. Das Haus 1 hat als denkmalgeschütztes Haus in einem Teilbereich seine Balkone zu dieser Straße, so dass die Balkone von den Bewohnern kaum nutzbar sind. Schallschutzkonzepte mussten aufgrund des Denkmalschutzes und der hohen Unterhaltungskosten verworfen werden.

Einige wenige Gewerbebetriebe in unmittelbarer Nachbarschaft führen tagsüber zu leichten Beeinträchtigungen. Die Köster-Stiftung ist daran interessiert, vor allem die Flächen eines kleinen Recycling-Hofes zu erwerben, um dort weitere Wohnungen, hier vor allem für Familien, zu bauen.

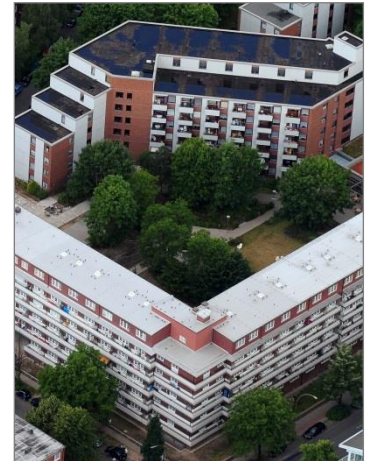
Die Wohnanlage ist in einem Wohnquartier gelegen, das in der derzeitigen Stadtteilpolitik keine wesentliche Rolle spielt, da es keine zentrale Funktion erfüllt. Die Anstrengungen der örtlichen Politik und Verwaltung zielen auf die Umgestaltung der zentralen Einkaufsstraße „Fuhlsbüttler Straße“, die Modernisierung des Bahnhofsumfeldes und die Umgestaltung ehemaliger Gewerbe- und Krankenhausflächen. Um unseren Bewohnern mit Gehbehinderungen die Wege zu Ärzten und den Geschäften in der Fuhlsbüttler Straße zu erleichtern, setzen wir seit einigen Jahren einen hauseigenen Kleinbus ein. Dieser wird im Wesentlichen über Fördermittel finanziert und ist nicht Bestandteil unserer Grundleistungen. Aus diesem Grunde kann dieses Angebot nicht als verbindliches Angebot in unsere Betreuungsverträge aufgenommen werden.

## 5. Unser Betreuungsangebot

Wir müssen berücksichtigen, dass die heutige Seniorenbevölkerung und auch unsere Bewohnerschaft mindestens zwei Generationen und eine Lebensspanne von ca. 60 bis über 100 Jahren umfassen.

Wir unterscheiden unser Angebot nach Grund- und Wahlleistungen. Grundleistungen sind im Betreuungszuschlag enthalten, Wahlleistungen werden individuell zusätzlich angeboten und abgerechnet.

Unsere Grundleistungen werden detailliert im Betreuungsvertrag aufgeführt, die von der Stiftung angebotenen Wahlleistungen in Preislisten.



Kösterhäuser 1 und 2  
Foto: Archiv



Köster-Bus  
Foto: Archiv



Wir verfolgen ein Bild vom erfolgreichen Altern, das sich aus der entwicklungspsychologischen Theorie S.O.K. von Baltes & Baltes ableitet. Danach gelingt es älteren Menschen, ihr Leben auch bei Auftreten körperlicher Beeinträchtigungen und einem kleiner werdenden sozialen Umfeld durch Selektion, Optimierung und Kompensation so zu gestalten, dass sie sich ein positives Selbstgefühl erhalten.

Nachfolgend ordnen wir unsere Angebote unseren Zielen Sicherheit, Integration und Emanzipation zu. Dieses geschieht schematisch und soll nicht den Blick dafür verstellen, dass mit einzelnen Angeboten auch mehrere Ziele erreicht werden können.

**Sicherheit** stellen wir für unsere Bewohner auf mehreren Ebenen her:

Wir vermieten unsere Wohnungen preisgünstig und wirtschaften sparsam mit unseren finanziellen Mitteln. Der Betreuungszuschlag soll im Verhältnis zur Miete von untergeordneter Bedeutung sein. Einzelne Bewohner können wir durch befreundete Stiftungen auch mit kleinen finanziellen oder Sachzuwendungen unterstützen.

Mit der im Jahr 2001 eingeführten Kundenkarte „Köster-Karte“ kaufen nicht nur unsere Bewohner in Barmbek und Umgebung preiswert ein. Heute gehören mehr als 50 Partner zum Verbund. Die Karte geben wir an alle Bewohner und Clubmitglieder kostenlos aus.

Mit dem Köster-Bus sichern wir unseren gehbehinderten Bewohnern einen bequemen Transport zur zentralen Fuhsbüttler Straße. Der Pendeldienst an fünf Wochentagen ist sehr beliebt und inzwischen eine unverzichtbare Wahlleistung geworden.

In einer altersgleichen Umgebung sorgen wir für Sicherheit in persönlichen Krisensituationen. Unsere Hausnotrufgeräte sind an eine rund um die Uhr besetzte Zentrale angeschlossen. Diese informiert unseren Bereitschaftsdienst in der Wohnanlage. Auf diese Weise können wir jederzeit schnell Erste Hilfe leisten und weitere Dienste herbeirufen. Viele Bewohner nutzen auch den Service „Wohlaufkontrolle“, mit der wir sicherstellen, dass niemand länger als 24 Stunden hilflos in seiner Wohnung verbleibt. Die Köster-Stiftung setzt sich seit Jahren in verschiedenen Gremien für den Hausnotruf als Grundleistung im Betreuten Wohnen ein. Der Hausnotruf kann mit einem Funk-Rauchwarnmelder kombiniert werden, der bei einem Brandherd in der Wohnung einen sofortigen Feuerwehr-Einsatz veranlasst.

Wir fördern zudem eine aktive und verantwortungsvolle Nachbarschaft, die in Notsituationen helfend einspringt und sich gegenseitig unterstützt.

Auch unser Hausmeisterteam ist rund um die Uhr bei technischen Störfällen erreichbar. Außerhalb der Büro- und Café-Öffnungszeiten schränken wir den Zugang zur Wohnanlage für die Nachbarschaft ein. Die Bewohner



Jede Wohnung ist mit einem modernen Hausnotrufgerät ausgestattet  
Foto: Archiv

Arnemannweg erhalten jedoch jederzeit Zugang. Ihnen wird ein Schlüssel für wichtige Tore und Türen überlassen.

Unser Beratungsangebot ist vielfältig. Auskünfte erhalten unsere Bewohner, Clubmitglieder und Gäste am zentralen Empfang, für intensive Beratungen stehen verlässliche Ansprechpartner mit festen Sprechzeiten zur Verfügung. Besonderes Augenmerk legen wir auf die Erstberatung von Interessenten, um die Erwartungen mit unserem Angebot abzugleichen und die Grenzen des Betreuten Wohnens aufzuzeigen.

Für die Bewohner und deren Angehörige sowie unsere Clubmitglieder hat die allgemeine soziale Beratung folgende Schwerpunkte:

- Wegweisung und Vermittlung zu anderen Diensten und Einrichtungen
- Hilfestellung bei Schriftwechsel und Zahlungsvorgängen
- Leistungsgespräche gegenüber Dritten wie Behörden, Krankenkassen, etc.
- Trauerbegleitung, Hilfestellung bei familiären Konflikten
- Erstberatung bei pflegerischem Bedarf und zu Hilfsmitteln
- Hilfestellung bei nachbarschaftlichen Konflikten
- Orientierungshilfe im Veranstaltungsprogramm
- Mitwirkung bei der Einrichtung von Betreuungen nach dem Betreuungsrecht

Sicherheit im sozialen Sinne stellt auch unser vielfältiges Service- und Veranstaltungsangebot dar.

Unser täglicher Mittagstisch wurde in den vergangenen Jahren modernisiert, die festen Essenszeiten aufgegeben und zwei Auswahlmenüs eingeführt. An fünf Wochentagen hat unser Köster-Café geöffnet. Beide Angebote stellen gerade für unsere älteren Bewohner ein Begegnungsangebot dar, das ihnen den regelmäßigen Kontakt zu ihren Mitbewohnern ermöglicht. Bei diesen beiden Wahlleistungen achten wir auf günstige Preise.

Um unserem Leitbild noch besser entsprechen zu können, möchten wir unser Angebot um weitere pflegerische Leistungen ergänzen: Neben dem Ambulanten Pflegedienst haben wir in Kooperation mit dem Verein Alter & Pflege eine Tagespflege-Einrichtung eröffnet, die an fünf Wochentagen mindestens acht Stunden täglich geöffnet ist. Für einen kleinen Personenkreis wollen wir eine Pflege-Wohngemeinschaft schaffen, in der Pflegebedürftige rund um die Uhr betreut werden. In unserem Leitbild von 2002 ist festgehalten, dass wir jedem Bewohner ermöglichen möchten, bis zum Lebensende in unserer Wohnanlage zu verbleiben. Für solche Projekte sind wir auf Sponsoren angewiesen.

**Integration** in die neue Wohnumgebung erreichen wir durch folgende Angebote:



Kompetente und persönliche Beratung  
Foto: Archiv



Gut versorgt durch unseren Ambulanten Pflegedienst  
Foto: Archiv



Der Köster-Chor probt in geselliger Runde  
Foto: Archiv

Unser Begegnungszentrum wurde 2005/2006 vor allem durch den Hinrich Rave-Pavillon erheblich erweitert und lässt nun ein breit gefächertes Veranstaltungsprogramm zu. Dabei ist zu bedenken, dass wir unser Angebot auf unterschiedliche Lebenslagen Zuschneidern müssen. Neben dem rüstigen jungen Alten, der sich für unseren PC-Kurs interessiert oder auch an Fahrradtouren teilnehmen möchte, wollen wir auch für unsere hochbetagten Bewohner, die häufig in der Mobilität eingeschränkt sind, Veranstaltungen durchführen. Das Spektrum unseres Veranstaltungsprogramms ist demnach sehr vielschichtig und beinhaltet unter anderem Kurse und Gruppenangebote, Konzerte, saisonale Feste, kulinarische Abende, Dia- und Informations-Vorträge, Lesungen, Vernissagen, aber auch Wandertouren, Tagesausfahrten und mehrtägige Bewohnerreisen.

Bei unseren Veranstaltungen berücksichtigen wir, dass einige unserer Bewohner mit klassischen Bildungsangeboten nur schwer erreichbar sind. Wir verknüpfen daher das gemeinsame Lernen mit geselligen Aspekten und fördern soziale Kontakte.

Unsere Grundleistung besteht aus der Organisation des Veranstaltungsangebots und der Bereitstellung der Gemeinschaftsräume. Honorare für z.B. Künstler und Sachkosten werden auf die Besucher der Veranstaltungen durch eine Eintrittsgebühr umgelegt. Hier ist es Ziel, bei jeder Veranstaltung wenigstens 90 % der Kosten zu decken.

Unsere Veranstaltungen veröffentlichen wir im 3-Monats-Rhythmus im Köster-Magazin, das jeder Bewohner und jedes Clubmitglied in den Briefkasten zugestellt bekommt und das zusätzlich im Stadtteil verteilt wird. Aktuelle Änderungen und Ergänzungen können wir aus finanziellen und organisatorischen Gründen nur per Aushang in unserer Wohnanlage bekannt geben. Das Anmeldeverfahren haben wir in einem Vordruck festgelegt, der als Arbeitsanweisung und zur allgemeinen Information dient.

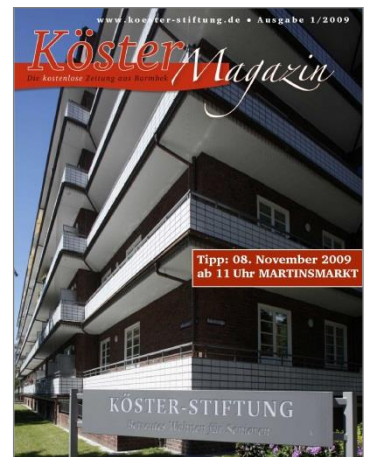
Durch die Einführung des gebührenpflichtigen „Köster-Clubs“ können Außenstehende unsere Veranstaltungen zu den gleichen Konditionen wie unsere Bewohner besuchen. Andere Gäste zahlen einen Aufpreis. Gerade die Öffnung für diesen Personenkreis schafft neue Kontakte und lässt es zu, unser Angebot vielfältig zu halten. Würde ein Angebot aufgrund mangelnder interner Nachfrage ausfallen müssen, sichert die Beteiligung der Nachbarschaft die Realisierung von manchen Kursen und besonderen Neigungsgruppen.

Die Öffnung zum Stadtteil drückt sich auch in der Organisation von Stadtteilstesten und unserem jährlichen Martinsmarkt aus, der von vielen Bewohnern als das schönste Fest des Jahres bezeichnet wird und sehr viele Besucher anzieht.

Integration findet aber auch durch das Köster-Magazin statt, mit dem wir seit August 2014 viermal jährlich aus unserer Stiftung berichten, oder



PC-Kurs in unserem Internet-Café  
Foto: Archiv



Köster-Magazin  
Foto: Archiv

durch regelmäßige Hausführungen, Veranstaltungshinweise und Pressemitteilungen in den örtlichen Wochenblättern.

Unsere Gemeinschaftsräume können für private Feiern und für nachbarschaftliche Aktivitäten genutzt werden. Wenn es sich nicht um geschlossene Gesellschaften handelt, sondern das Angebot alle Bewohner anspricht, stellen wir die Räume kostenfrei zur Verfügung.

In unserem Gästezimmer Haus 2 können Bewohner ihre Gäste zu günstigen Preisen in ihrer Nähe unterbringen.

Eine wichtige Funktion hat unsere schöne Gartenanlage. Wir sorgen mit zahlreichen Sitzmöbeln für Orte der Begegnung und locken mit einer attraktiven Bepflanzung zu einem kurzen Spaziergang. Die Gemeinschaftsterrassen und der Brunnenplatz laden zum Verweilen und zu Gesprächen mit Nachbarn und Gästen ein.

**Emanzipation** beschreibt unseren Grundsatz, dass zu einem selbstbestimmten Leben auch Partizipation, Transparenz und Teilnahme am öffentlichen Leben gehören.

Unser neunköpfiger Bewohner-Beirat hat bereits viele Verbesserungsvorschläge eingebracht und ist nicht nur ein wichtiger Baustein im Qualitätsmanagement, sondern fördert auch das Selbstbewusstsein der Bewohnerschaft.

Die Bewohner aus dem Arnemannweg werden an den Beiratswahlen beteiligt und können Kandidaten benennen.

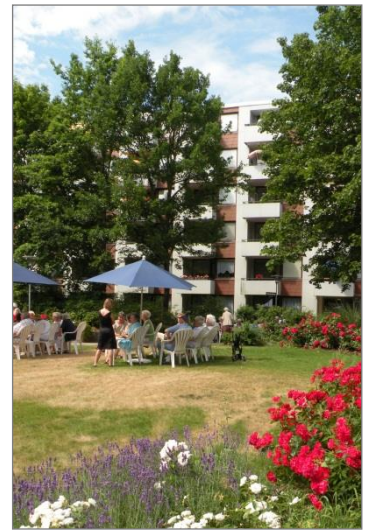
Zwei Bewohner werden derzeit als Delegierte in die Delegiertenversammlung des Bezirks Hamburg-Nord entsandt. Dort wird der Bezirksseniorenbeirat gebildet.

In regelmäßigen Abständen sorgen wir auf Bewohnerversammlungen für Kostentransparenz und stellen unsere Projekte zur Diskussion.

Im Veranstaltungsbereich setzen wir auch auf Bildungsangebote, die sich mit politischen Zeitfragen auseinandersetzen. Beliebt ist besonders unser wöchentliches „Frühstück mit Diskussion“.

An der Herstellung des Köster-Magazins sind die Bewohner beteiligt.

Selbstverständlich planen wir das Veranstaltungsangebot mit unseren Bewohnern gemeinsam und berücksichtigen ihre Ideen und Wünsche.



Unsere Gartenanlage erfreut sich großer Beliebtheit  
Foto: Archiv



## 6. Unser Mitarbeiterteam

Verantwortlich für die Ausgestaltung des Betreuungsangebotes ist die Geschäftsführung in Abstimmung mit dem Vorstand der Köster-Stiftung. Das Angebot „Hausnotruf“ mit dem entsprechenden Mitarbeiterteam ist seit einigen Jahren bei unserem Ambulanten Pflegedienst angesiedelt und hat sich sehr bewährt. Im Bereich „Betreutes Wohnen“ sind Zuständigkeiten gebildet für den Empfang, die Beratung und unsere Veranstaltungen. Diese Mitarbeiter/innen sind der Geschäftsführung direkt unterstellt. Außerdem besteht ein hauswirtschaftlicher Bereich, der den Mittagstisch und den Cafébetrieb umfasst.

Wir legen Wert auf ein gepflegtes Erscheinungsbild und auf die Freude, mit älteren Menschen umzugehen. Da sich das Betreute Wohnen in keinem Ausbildungsberuf widerspiegelt, beschäftigen wir Mitarbeiter/innen mit unterschiedlichen Qualifikationen und sorgen für regelmäßige Fort- und Weiterbildung.

Die verantwortlichen Mitarbeiter/innen aus unserem Betreuungsbereich nehmen einmal monatlich an einer übergreifenden Dienstbesprechung teil. In einer kleineren monatlichen Runde werden Themen angesprochen, die direkt unser Betreuungsangebot betreffen.

## 7. Kooperation / Koordination/ Netzwerke

Die Köster-Stiftung ist in Hamburg als vorbildliche Einrichtung des Betreuten Wohnens bekannt und beteiligt sich in zahlreichen Arbeitskreisen am Stadtteilgeschehen und an der Weiterentwicklung fachlicher Konzepte. Seit 2002 besteht unter Federführung der Köster-Stiftung ein verbandsunabhängiger Arbeitskreis von ca. 30 Trägern, der aktuelle Entwicklungen aufgreift und auch gemeinsame Stellungnahmen entwickelt.

Im Stadtteil ist es gelungen, gemeinsam mit anderen Trägern ein großes Stadtteilstadtfest zu etablieren, das einmal jährlich stattfindet und vom örtlichen Bezirksamt gefördert wird.

Ausgebaut werden soll die Zusammenarbeit mit sog. „Förderstiftungen“, die uns schon in der Vergangenheit durch großzügige Zuwendungen geholfen haben, das Wohn- und Betreuungsangebot zeitgemäß zu verbessern und auszubauen.



Unsere Mitarbeiter des Ambulanten  
Pflegedienstes  
Foto: Archiv

## 8. Öffentlichkeitsarbeit und Werbung

Wir haben durch unsere Aktivitäten in den vergangenen Jahren einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht und gelten mit unseren modernen und preiswerten Wohnungen und einem vielseitigen Betreuungsangebot als vorbildliche Einrichtung. Nicht zuletzt aus diesem Grunde sind auf unserer Warteliste mehr als vierhundert Personen verzeichnet. Ganz wesentlich trägt jedoch die Zufriedenheit unserer Bewohner zu dieser Situation bei. Diese empfehlen in einem hohen Maße unsere Wohnanlage auch in ihrem Verwandten- und Bekanntenkreis. Auf eine Hamburg weite Werbung verzichten wir, weil sich in unserem Umfeld genügend Wohnungsbewerber befinden. Mit einer Statistik ermitteln wir, aus welcher Region unsere Bewerber und Bewohner stammen und stellen mit gleichbleibender Tendenz fest, dass mehr als die Hälfte unserer Bewohner aus dem Stadtteil und den angrenzenden Quartieren stammen und in der Regel bereits zuvor Mieter waren.

Neben unserer wöchentlich aktualisierten Homepage, veröffentlichen wir unsere Veranstaltungen in zahlreichen Stadtmagazinen, um auch weiterhin unseren Bekanntheitsgrad über die Grenzen unseres Stadtteils hinaus zu steigern. Wir suchen gezielt die Öffentlichkeit und legen viel Wert auf Pressearbeit. Das Barmbeker Wochenblatt und das Köster-Magazin, unser hauseigenes Stadtteil-Journal, informieren die Nachbarschaft in regelmäßigen Abständen über unsere Aktivitäten.

## 9. Qualitätsmanagement

Auch in Zukunft werden wir alle Anstrengungen unternehmen, unsere Angebote preisgünstig und mit einem hohen Qualitätsanspruch zu gestalten. In regelmäßigen Abständen führen wir Bewohnerbefragungen durch und erhalten so Anregungen für weitere Verbesserungen und neue Angebote.

Wir betreiben seit Jahren ein erfolgreiches Beschwerdemanagement, das dem Kunden einen verlässlichen Umgang mit Beschwerden zusichert und in den meisten Fällen auch schnelle Abhilfe schafft.

Wichtige Arbeitsprozesse fassen wir in Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in Anlehnung an die DIN ISO 9000 ff. zusammen und überprüfen regelmäßig deren Aktualität.

Unser neunköpfiger Bewohner-Beirat wird in geheimer Wahl von allen Bewohnern für eine Amtszeit von drei Jahren gewählt und trifft sich zu monatlichen Sitzungen mit der Geschäftsführung und hält Sprechstunden ab.

Darüber hinaus werden zwei Bewohner in die Delegiertenversammlung des Bezirksamtes Hamburg-Nord gewählt.



*Gemeinsam leben.*  
Foto: Archiv

Im Herbst 2010 haben wir unsere Betreuungsleistungen von einem unabhängigen Institut zertifizieren lassen. Für die Begutachtung kam die DIN 77800 zum Tragen. Deren Anforderungen haben wir inzwischen in allen Bereichen erfüllt, sodass eine erneute Begutachtung nicht erforderlich ist.

## **10. Kosten und Erträge**

Über unsere Kosten und Erträge berichten wir unseren Bewohnern vor allem bei Veränderungen. Unser Betreuungszuschlag setzt sich aus drei Bestandteilen zusammen, die wir als Grundleistungen bezeichnen: Die Grundpauschale für den Bereich Beratung, persönliche Unterstützung und Veranstaltungsorganisation, eine Pauschale für die Bereitstellung des Hausnotrufgerätes und die Aufschaltung auf die externe Hausnotrufzentrale, sowie den 24-stündigen hauseigenen Bereitschaftsdienst, das „Hausnotrufteam“. Bei Paaren berechnen wir das 1,5-fache einer Einzelperson, klammern aber hierbei das Hausnotrufgerät und dessen Aufschaltung aus, da es in jeder Wohnung nur einmal installiert wird.

Die Grundpauschale orientiert sich an den Hamburger Grundsätzen für das Betreute Wohnen, um diese Kosten auch gegenüber dem Sozialhilfeträger geltend machen zu können und unser Grundangebot diesem Personenkreis zu öffnen. Das Hausnotrufgerät richtet sich an den Kostensätzen aus, wie sie von den Pflegekassen und dem Sozialhilfeträger anerkannt werden.

Das Hausnotrufteam geht nur zum Teil in die Kalkulation ein, da diese Mitarbeiter neben ihrer Tätigkeit als Notfallhelfer auch Erträge durch pflegerische Leistungen im Rahmen der ambulanten Pflege erzielen.

Unsere Leistungen sind im Betreuungsvertrag näher erläutert. Wir sichern den Bewohnern ein transparentes Verfahren bei Preisanpassungen vertraglich zu und garantieren, dass der Betreuungszuschlag nicht mehr als 25% der Kosten für die Warmmiete ausmacht.

Als vierten Bestandteil des Betreuungszuschlages erheben wir eine Umlage für die Betriebskosten der Gemeinschaftsräume. Diese werden separat ermittelt und mit einer Pauschale berechnet. Über die Clubgebühr beteiligen sich auch unsere Clubmitglieder an diesen Betriebskosten.

Wir erlösen monatlich mehr als € 30.000 aus den Betreuungszuschlägen. Mit diesen Erlösen finanzieren wir unsere Personal- und Sachkosten. Es ist unser Ziel, dass wir im Veranstaltungsbereich unsere Angebote kostendeckend realisieren, d.h. dass alle Honorare und Sachmittel über Gebühren und Eintrittsgelder gedeckt sind. Dabei gilt die Regel, dass jede Veranstaltung wenigstens 90% ihrer Kosten decken muss.

Unsere Wahlleistungen sind in Preislisten aufgeführt und sollen bis auf die Bereiche Mittagstisch, Café, Fahrdienst Köster-Bus und Benutzung des Medizinischen Bades kostendeckend sein. Diese Angebote werden aus Überschüssen in anderen Stiftungsbereichen subventioniert.

## **11. Nachtrag:**

### **Die Entwicklungsschritte zu unserem heutigen Betreuungsangebot und die Öffnung der Wohnanlage zum Stadtteil**

Mit dem Haus 2 entwickelte die Köster-Stiftung erstmals ein Dienstleistungsangebot, das den Wunsch nach preisgünstigem Wohnraum mit zuverlässigen und abrufbaren Leistungen kombiniert. Seinerzeit wurde mit den Bewohnern vereinbart, dass die Stiftung bei vorübergehenden Erkrankungen Hilfe leistet, einen Mittagstisch anbietet und ein Notrufsystem betreibt, um sofort auf Notfälle reagieren zu können. Der Betreuungsvertrag sicherte einen Ansprechpartner für die Beratung der Bewohner zu und umfasste die Zusage, dass in den Gemeinschaftsräumen Veranstaltungen durchgeführt werden, um die Kontakte der Bewohner untereinander zu fördern. Auch ein Medizinisches Bad gehörte zu den Grundleistungen, da in den Wohnungen ausschließlich Duschwannen installiert waren. Das Betreuungsangebot wurde in einem Heimvertrag fixiert und das Haus als *Altenwohnheim* bezeichnet. Die Verwaltung und Mitarbeiterführung wurde der Hartwig-Hesse-Stiftung übertragen.

1995 ergänzte die Stiftung das Hilfesystem um einen *Ambulanten Pflegedienst*. Mit der Einführung der Pflegeversicherung hatte sich die Erkenntnis endgültig durchgesetzt, dass es politischer Wille geworden war, Heimaufenthalte, wenn möglich zu vermeiden und die ambulanten Hilfen stark auszubauen.

1997 schlossen die Wohlfahrtsverbände mit der Sozialbehörde in Hamburg eine neue Vereinbarung zum Betreuten Wohnen. Die Leistungen „Mittagstisch“ und „vorübergehende Hilfen im Krankheitsfall“ fielen aus dem Leistungskatalog heraus, da nach Meinung vieler Beteiligter diese Aufgaben von Menüdiensten und Ambulanten Pflegediensten übernommen werden sollten. Als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes erreichte die Köster-Stiftung im Verbund mit anderen Einrichtungen zumindest das Ziel, dass die Notrufanlage im Leistungskatalog erhalten blieb. Die Vereinbarung selbst hat zwar eigentlich keine Bindungskraft, da sie nur für Personen gilt, bei denen der Betreuungszuschlag aus Sozialhilfemitteln übernommen wird. Dennoch orientieren sich viele – vor allem gemeinnützige – Einrichtungen an der Vereinbarung, um auch diesen Personenkreis bei sich aufnehmen zu können.



Geschäftsführer seit 1999  
Herr Holger Detjen  
Foto: Archiv



Im Jahre 1999 entschied sich die Köster-Stiftung, einen eigenständigen Geschäftsbetrieb aufzubauen und den Stiftungsverbund mit der Hartwig-Hesse-Stiftung zu verlassen. Mit dem Aufbau der eigenen Verwaltung ab dem 01.01.2000 wurde das Betreuungskonzept einer kritischen Überprüfung unterzogen. Die neue Geschäftsführung erhielt den Auftrag, das betreute Wohnen auch im Haus 1 zu realisieren, um einheitliche Bedingungen für alle Bewohner der Seniorenwohnanlage zu schaffen. In mehreren Schritten konnte bis heute dieses Ziel nahezu erfüllt werden.

Der bis dahin gültige Heimvertrag im Haus 2 wurde in zahlreichen Diskussionen mit der Bewohnerschaft ersetzt durch einen Betreuungsvertrag, der neben dem Mietvertrag abzuschließen ist. Und schließlich wurde unser Leistungskatalog so gefasst, dass die Wohnanlage nicht weiter unter das seinerzeitige Heimgesetz fiel. Sowohl die Hilfen im Krankheitsfall als auch der Mittagstisch mussten aus dem Vertrag herausgenommen werden. Dennoch entschied sich der Vorstand der Köster-Stiftung, das Leistungsangebot der o.g. Vereinbarung aus dem Jahr 1997 nur zu einer groben Richtschnur werden zu lassen. Schon seit 1980 hatte sich rund um die Uhr ein Bereitschaftsdienst im Haus aufgehalten, um in Notfällen schnell Ansprechpartner zu sein und Hilfe leisten zu können. Auch die überwältigende Mehrheit der Bewohner sprach sich für die Beibehaltung des Bereitschaftsdienstes aus. Dieser Service geht über das Angebot anderer Einrichtungen weit hinaus und ist sehr kostenaufwändig.

Für Bewohner, die nur einen Teil dieser Kosten aus Sozialhilfemitteln erstattet bekommen, tritt die Stiftung ein und übernimmt auf Antrag die Mehrkosten. Der Unterstützungsfonds wird aus Spenden und Erlösen einer Tombola gefüllt.

Ein wichtiges Ziel unserer Arbeit ist die Öffnung der Wohnanlage zur Nachbarschaft. Mit der Einführung eines „Köster-Clubs“ gegen Mitgliedsgebühr haben wir erreicht, dass sich die Köster-Stiftung in einer ständigen Interaktion mit der Nachbarschaft befindet. Und seit der Fertigstellung des neuen Begegnungszentrums im Jahr 2006 ist es selbstverständlich, dass auch andere Gäste unsere Veranstaltungsangebote gegen einen geringen



Mit Barmbek fest verbunden  
Foto: Archiv



Günstig einkaufen in Barmbek und Umgebung  
Foto: Archiv

Die Öffnung der Wohnanlage vollzog sich in folgenden Schritten:

- 2000: Den Mietern Haus 1 wurden Betreuungsverträge angeboten, um sie mit den Mietern Haus 2 gleichzustellen. Mehr als 50% unterschrieben bereits bei dem ersten Angebot. Heute ist die Umstellung nahezu vollständig. Die Bewohner haben einheitliche Verträge und sind einander gleichgestellt.
- 2000: Der Nachbarschaft wurde die neue Dienstleistung „Betreutes Wohnen ohne Umzug“ angeboten. Die Hansestadt förderte das Projekt mit 170.000 DM.
- 2001: Im Rahmen des Projekts wurde die „Köster-Karte“ entwickelt. Diese erfüllt seinerzeit zwei Funktionen: Sie diente als Ausweis und als Rabattkarte in örtlichen Geschäften. Bis heute haben sich der Köster-Karte mehr als 50 Geschäfte und Firmen angeschlossen. Die Nachbarn durften seinerzeit unsere Veranstaltungen nur besuchen, wenn sie eine Köster-Karte vorweisen konnten.
- 2001: Ein „Köster-Bus“ zur Fuhlsbüttler Straße wird eingerichtet.
- 2003: Die Planungen für den Umbau und die Erweiterung Haus 1 begannen. Im Innenhof entstand durch öffentliche Förderung ein großes Begegnungszentrum mit Stadtteilcafé. Die Köster-Karte wird seitdem nun auch von anderen Stadtteil-Organisationen ausgegeben und hat nur noch die Funktion einer Rabattkarte zur Stärkung des örtlichen Handels. Senioren aus der Nachbarschaft können seit 2003 Mitglied im neu geschaffenen „Köster-Club“ werden. Mit einem aufwändigen „Köster-Magazin“ wird der Stadtteil über die Aktivitäten in und um die Stiftung halbjährlich informiert.
- 2005: Das Café wurde im August eröffnet und ist der Nachbarschaft jederzeit zugänglich. Die Ausstattung wurde von befreundeten Stiftungen gefördert. Mit anderen Organisationen gemeinsam wurde erstmals ein großes Stadtteilstfest mit Flohmarkt realisiert. Dieses findet nun jährlich statt und trägt den Titel „Nachbars Meile“.
- 2005: Die Köster-Stiftung beteiligt sich an örtlichen Zusammenschlüssen wie der IG Fuhle, dem Barmbeker Ratschlag und weiteren Gremien.
- 2006: Das Begegnungszentrum wurde eröffnet und bietet nun Räume für ein umfangreiches Kurs- und Veranstaltungsangebot. Ein „Martinsmarkt“ für Hobby-Kunsthändler aus der Umgebung wurde neu eingeführt.
- 2007: Die Veranstaltungsangebote sind nun allen Interessenten zugänglich. Clubmitglieder und Bewohner erhalten einen Nachlass.
- 2008: Der Umbau der Seniorenwohnanlage ist abgeschlossen, es entstehen drei Ladengeschäfte (Kiosk, Friseur, Fußpflege). Die Gartenanlage wird neu gestaltet.



Das Herzstück unseres Begegnungszentrums ist das Köster-Café  
Foto: Archiv



Barmbek zu Gast bei uns  
Foto: Archiv