



# Die service4home-Pilotagentur „Lebenswert Wohnen“ in Bochum-Grumme

Erfahrungen aus der Praxis

Gabriele Baitz, Dipl. Sozialpädagogin

Lebenswert  
Wohnen

service  home

# Inhalte

- Konzeption der Agentur
  - Ziel
  - Die ideale Serviceagentur
- Mitarbeiter
  - Mitarbeiterin/Mitarbeiter in der Serviceagentur
  - Freiwillige/Ehrenamtliche
- Kunde
  - Realkunde/Idealkunde
  - Kundengewinnung
- Rahmenbedingungen
  - Fahrdienst und externe Dienstleister
  - Rechtliche Vorgaben
  - Finanzierung
  - Technik > Handhabung, Probleme und Problemlösung in der Agentur

# Ziele der Agentur

- Transfer der im Projektverbund entwickelten Service- und Managementkonzepte in eine Serviceagentur
- Überprüfung der Konzepte in der Praxis > Erfahrungen dokumentieren
- Verbesserungsbedarfe eruieren, um daraus Rückschlüsse für einen Regelbetrieb nach Projektende ableiten zu können.
- das Zusammenspiel von technologiegestützter Dienstleistungs-bündelung und –weiterleitung in der Praxis testen.

# Die ideale Serviceagentur

- preisgünstig/bezahlbar
- persönliche Ansprechbarkeit > kein Ansage- oder Mailboxsystem
- hohe Beratungskompetenz (siehe Profil Mitarbeiter)
- Dienstleistungen aus einer Hand und vertrauenswürdige Kooperationspartner
- individuelles Leistungspaket > Umfang und Zeitrhythmus
- gleichbleibende Mitarbeiterin bzw. gleichbleibender Mitarbeiter
- übersichtlich > Firmenstruktur, Ansprechpartner, Verträge
- Sicherheit/Kontinuität > Krankheitsvertretung/Urlaub
- hohe Flexibilität > „Rundum-Sorglos-Paket“, 24-Std. Erreichbarkeit
- steuerliche Absetzbarkeit
- Effizientes Arbeits- und Zeitmanagement > Kostengünstig
- kontinuierliche, gute Zusammenarbeit mit den Akteuren der sozialen, ambulanten und pflegerischen Versorgung vor Ort
- kostenlose Zusatzleistungen > Beratungen, Infoblätter, Hausbesuch

# Mitarbeiterprofil Serviceagentur

- Kommunikationskompetenz/ Soziale Kompetenz
- Fachliche Kompetenz
- Methodenkompetenz
- IT-Kompetenz
  
- (Pädagogische- ,pflegerische o.ä.) Ausbildung
- Erfahrung und Freude im Umgang mit älteren Menschen

# Mitarbeiterprofil Ehrenamtlicher

- Kommunikationskompetenz/ Soziale Kompetenz
- Beziehungsfähigkeit bei gleichzeitiger Distanzierungsfähigkeit
- Persönliche Kompetenz
- Kooperationskompetenz

Ehrenamtliche wünschen sich eine Aufgabe

- die Identifikation und Sinn bietet
- auf die sie sich freuen können
- der sie sich gewachsen fühlen
- bei der sie neue Erkenntnisse und Erfahrungen sammeln können
- die eine Herausforderung darstellen und bei der sie über ihre Grenzen hinauswachsen können

# Der Kunde

**„Ein Kunde ist ideal, wenn er Probleme hat, die wir mit unseren einzigartigen Kompetenzen besonders gut lösen können“.**

- Unsere bisherigen Kunden
- Kundengewinnung
- Resonanz und Erkenntnisse
- Idealkunden/Wunschkunden

# Rahmenbedingungen

- Fahrdienst und externe Dienstleister
- Rechtliche Vorgaben > Versicherungen
- Finanzierung
- Technik > Handhabung,  
Probleme und Problemlösung



# Fragen, Kommentare, Anregungen



Agentur „Lebenswert Wohnen“  
Mitarbeiterinnen: Sylvia Uhrich, Martina Grieger  
Telefon 0234/310 850  
[lebenswert-wohnen@gmx.de](mailto:lebenswert-wohnen@gmx.de)

Gabriele Baitz  
StadtTeilladen Grumme  
Ennepestr. 1  
44807 Bochum  
Telefon: 0234-591214

<http://www.imtm-iaw.rub.de/projekte/service4home/lebenswertwohnen/home.html>