

Sachbericht Norderstedter Hausbesuch

Modellvorhaben:	Präventiver Hausbesuch für Senior*innen in Norderstedt
Berichtszeitraum:	Januar 2024 – März 2026
Bewilligungszeitraum:	Januar 2024 – Dezember 2026

Auftrag

Das Projekt "Norderstedter Hausbesuch" verfolgt folgende Ziele:

- Niedrigschwellige und frühzeitige Information und Beratung zu seniorenrelevanten Themen, bevor Notlagen entstehen
- Identifikation der Lebenssituationen und Bedarfe der Menschen, um ggf. Veränderungen in der Angebotsstruktur im Sozialraum zu initiieren
- Weitervermittlung an passende Angebote und Dienste, sofern konkrete Anliegen oder Problemlagen vorliegen (z. B. Beratung, Versorgung, Kultur, Freizeit)
- Maßnahme gegen Einsamkeit im Alter
- Anerkennung und Wertschätzung für die älteren Generationen

Quelle: Rahmenkonzept Stadt Norderstedt

Ansatz

Das Projekt "Norderstedter Hausbesuch" wird seit Januar 2024 gemäß Zuwendungsvertrag zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk Altholstein GmbH umgesetzt. Präventive Hausbesuche stellen ein wirksames Instrument für die Gesundheitsförderung dar, da sie mehrere strukturelle Nachteile anderer Ansätze überwinden.

Erreichbarkeit schwer zugänglicher Zielgruppen

Hochaltrige, mobilitätseingeschränkte oder sozial isolierte Senioren nehmen reguläre Präventionsangebote häufig nicht wahr – sei es aus körperlichen, kognitiven oder soziokulturellen Gründen. Der Hausbesuch überwindet diese Zugangshürden, indem das Angebot aktiv zu den Menschen gebracht wird.

Bedarfsgerechte Risikoerfassung im Lebensumfeld

Im häuslichen Umfeld lassen sich Risikofaktoren erkennen, die in einer Praxisumgebung verborgen bleiben – etwa Sturzgefahren in der Wohnung, Unterversorgung mit Medikamenten, Mangelernährung, sozialer Rückzug oder Anzeichen beginnender Demenz. Der Hausbesuch ermöglicht eine ganzheitliche, kontextbasierte Einschätzung.

Vertrauensaufbau und Akzeptanz

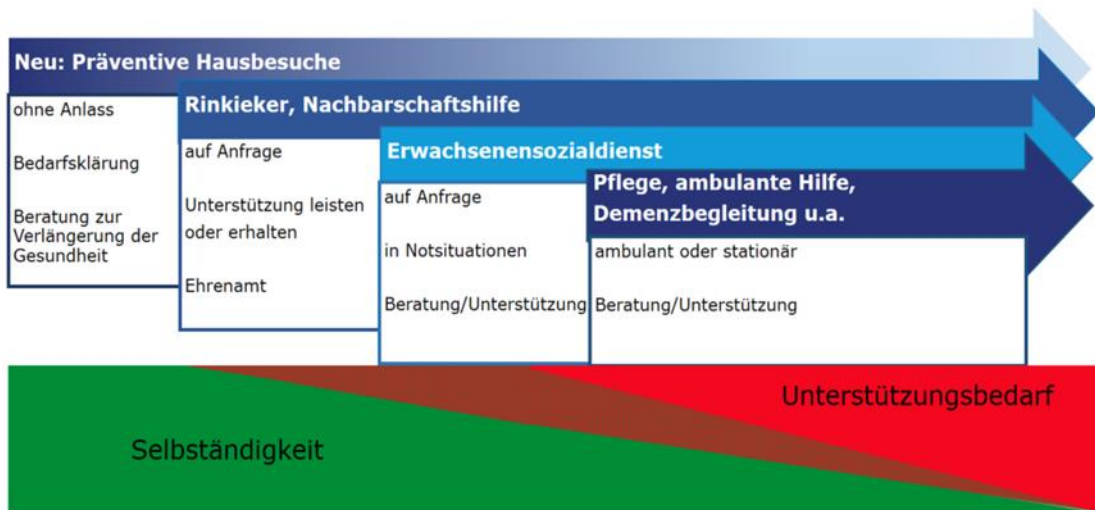
Ältere Menschen – insbesondere jene, die noch Gemeindeschwestern erlebt haben – verbinden mit dem Hausbesuch eine vertraute Versorgungsform. Die persönliche, vertrauensvolle Begegnung erhöht die Bereitschaft, Hilfsangebote anzunehmen und Verhaltensänderungen umzusetzen.

Frühzeitige Erkennung von Versorgungsdefiziten

Hausbesuche ermöglichen die frühzeitige Identifikation von Personen, die ihren Bedarf nicht selbst artikulieren – etwa aufgrund von Scham, kognitiven Einschränkungen oder mangelndem Problembewusstsein. Sie schließen damit eine strukturelle Lücke im Versorgungssystem.

Abgrenzung

Da es in Norderstedt bereits ein breites Angebot an Unterstützungsangeboten gibt, ist es wichtig, den Norderstedter Hausbesuch als Präventives Angebot von anderen Angeboten abzugrenzen, die in der Regel zu einem späteren Zeitpunkt, bei einem akuten Hilfebedarf nachgefragt werden.



In der Praxis zeigt sich, dass präventive Beratung in einzelnen Lebensbereichen auch dann möglich ist, wenn zu anderen Themen schon konkreter Unterstützungsbedarf besteht. Die Zusammenarbeit mit dem gesamten Netzwerk ist vor diesem Hintergrund von großer Bedeutung.

Projektstart und Team

Zu Beginn der Projektlaufzeit wurde geeignetes Personal gefunden, die Öffentlichkeitsarbeit geplant und Materialien erstellt. In enger Abstimmung mit der Kommune wurden der Gesprächsleitfaden, die Anschreiben und die Dokumentation entwickelt. Parallel dazu nahm Marion Janser als zuständige Fachbereichsleitung an ersten Netzwerktreffen teil. Im März 2024 starteten die beiden Mitarbeiterinnen, die die Hausbesuche durchführen: Christa Bielkin und Martha Schröder. Beide sind examinierte Pflegekräfte, verfügen über Leitungserfahrung und haben vielfältige Zusatzqualifikationen wie z. B. Pflegeberatung, Case Management und psychologische Beratung.

Gebietsausweitung

Zunächst wurde das Modellprojekt schwerpunktmäßig in Norderstedt Mitte (2.800 Anschreiben) umgesetzt. Es zeigte sich, dass 43 % der an einem Hausbesuch Interessierten nicht aus diesem Stadtteil kommen und somit über andere Quellen von dem Angebot erfahren haben. In enger Abstimmung mit der Verwaltung wurde das Gebiet der Einladungen per Anschreiben ab November 2025 auf Garstedt Zentrum ausgedehnt. Mittlerweile wurden 5.200 Anschreiben versendet.

Die Zahlen zeigen, dass die Nachfrage nach den Hausbesuchen kontinuierlich gewachsen ist und sich das Angebot in der Stadt Norderstedt etabliert hat. Während der Schwerpunkt in 2024 noch auf der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit lag, hat er sich in 2025 stärker in Richtung Besuchsarbeit entwickelt.

Netzwerkarbeit

Die Netzwerkarbeit ist nach wie vor eine wichtige Säule der Arbeit, da die Mitarbeiterinnen des Norderstedter Hausbesuchs hier von aktuellen Angeboten und Bedarfen erfahren und diese Informationen in die Hausbesuche einfließen lassen. Gleichzeitig informieren sie die Netzwerkpartner über die Entwicklungen im Projekt. Auch 2025 waren Christa Bielkin und Martha Schröder im gesamten Norderstedter Stadtgebiet unterwegs, um den "Norderstedter Hausbesuch" bekannter zu machen und parallel die bestehenden

Angebote sowie etwaige Angebotslücken kennenzulernen. Sie recherchieren fortlaufend Informationsmaterialien, um sie während der Hausbesuche individuell zusammengestellt weitergeben zu können. Ergänzt werden sie durch digitale Angebote. Die Netzwerkarbeit ist für das Projekt essenziell, damit das Projekt bekannt ist, keine Konkurrenzgedanken entstehen und der präventive Ansatz immer wieder betont werden kann.

Infostände und Vorstellungen

- Inklusionsveranstaltung Herold Center
- Monatliche Infostände auf den Wochenmärkten am Rathaus und am Herold Center von Frühjahr bis Herbst
- Sommerfest des Ehrenamtes
- Neno 17 Ziele im Quadrat
- Charity Lounge Herold Center
- Sozialausschuss
- Veranstaltung Ärztenetzwerk "HUK und HANN e.V." im Rathaus zum Thema Migranten und Ärzte
- AK Gemeindenahe Psychiatrie in Rickling
- Ehrenamtstreffen beim Pflegestützpunkt
- Mehrmalige Vorstellungen in verschiedenen Schulklassen bei "Adasoft" (Ausbildung von Betreuungskräften)
- Seniorenbeirat Kaltenkirchen und Bad Bramstedt
- Vorstellung Senioren Union
- "Businessstreff" bei der Firma Jungheinrich
- Vorstellung und Besichtigung in verschiedenen Service-Wohnanlagen / Betreutem Wohnen (Fürstenhof, Adlershorst, Plambeck, AWO, Inter Pares)
- Inklusionssportfest im Stadtpark

Regelmäßige Aktivitäten

- Adasoft – Projektvorstellung bei neuen Klassen / Betreuungskräften
- Seniorenbeiratssitzungen Norderstedt
- Vorstellung bei Seniorentreffen
- Teilnahme / Präsenz bei Veranstaltungen (Senioren-Tanzcafé u. a.)
- Projektvorstellung bei Teamsitzungen von Pflegediensten
- Austausch mit Seniorenassistenten
- Vorstellung bei neuen Netzwerkpartnern
- Flyerverteilung bei Arztpraxen, Therapiepraxen, Rathaus, Friseuren, Bäckereien u. a.
- Einbeziehung von Social Media (Instagram & Facebook)
- Begleitung der Angehörigenschulung der Tagespflege Haus im Grünen

Gruppenbesuche und Seniorentreffs

- Verschiedene Neno-Gruppen
- 2 SOVD-Gruppen
- Tanzcafé, durchgeführt vom Sozialwerk und Adasoft
- "Russische Seniorengruppe / Spätaussiedler" im Seniorentreff Glockenheide
- Wiederholte Kontaktaufnahme zu Herrn Cevikol (Vorstand Eyüp Sultan Moschee)
- DRK-Gruppen
- Verschiedene Gruppen von Kirchengemeinden

Eigene Veranstaltungen

- Veranstaltung "Altern braucht Gemeinschaft. Für Senioren*innen. Für Gemeinschaft. Für Norderstedt mit dem Seniorenbeirat sowie dem Pflegestützpunkt
- "Kleine Auszeit für mich" – Treffen innerhalb der Woche pflegender Angehöriger
- Infoveranstaltung in den Häusern "4Höfe"

Fachtagungen und Arbeitskreise

- Inklusiv denken – gemeinsam handeln
- Ageing with Tech
- Digi Care – Präventionsprojekt für Senioren
- PHB-Netzwerktreffen in Leipzig (bundesweit)
- AK Lebensqualität im Alter
- Haustreff Kirchenplatz
- Palliativnetzwerk
- PHB-Netzwerktreffen SH/HH
- Projektbeiratstreffen
- Psychosozialer Arbeitskreis
- PHB-Fachtag (bundesweit) in Erfurt
- Garstedter Gesprächskreis (Planung eines Rikscha-Angebots in Norderstedt)
- Ärztenetzwerk
- Austausch Team Präventive Hausbesuche, Diakonie Altholstein
- Monatlicher Austausch mit Björn Lange-Kröger (Stadt Norderstedt)

Fortbildungen und Schulungen

- Gewaltfreie Kommunikation
- Resilienztrainer
- Depression im Alter
- Einsamkeit im Alter
- Altersgerechte Finanzberatung
- Das ABC der Gesundheitsförderung & Prävention
- Vorsorgeberatung für Senioren
- Digital Pakt Veranstaltung / Barrieren in der Mobilität abbauen
- Lebenslagenbezogene Prävention und Gesundheitsförderung
- Digitale Seniorenassistenten
- Fake News
- PEEK System Zielsetzung
- Demenzprävention & kognitive Fitness
- Psychische Gesundheit im Alter / Altersdepression
- Digitaler Nachlass und Patientenverfügung (Verbraucherzentrale)
- Mobil bleiben – in der Wohnung, im öffentlichen Raum
- Digitale Plattformen in der Nachbarschaft / hilfreiche Apps
- DigiCare
- MHFA – Mental Health First Aid
- Letzter-Hilfe-Kurs
- Demenz-Parcours (Pflegerstützpunkt)
- Fachtag der Inklusionsagentur
- Hitzeprävention Kreis Segeberg
- Online-Veranstaltung zum Thema Einsamkeit
- Fachtag "Innovative Pflege- und Sorgestrukturen"
- Einführung Demenzprävention
- Norddeutscher Fachtag Demenz

Öffentlichkeitsarbeit

Im 2. Quartal 2024 wurden ein Projektname gefunden und Materialien wie Flyer, Mappen, Roll-up und Kühlschrankmagnete entwickelt, um das Projekt bekannt zu machen. Mit der Stadt wurde ein Kickoff-Pressetermin abgestimmt, der die Versendung der ersten Anschreiben medial begleitete.

Um den präventiven Charakter des Projektes stärker zu betonen und die Zielgruppe frühzeitig zu erreichen, wurde in 2025 ein Handzettel 65+ entwickelt, der gezielt an 70 Firmen in Norderstedt verteilt wurde, um ihn den dortigen Mitarbeitenden am Übergang in den Ruhestand als Angebot mitzugeben.

Insgesamt wurden im Rahmen des Projekts bisher rund 7.500 Flyer in Norderstedt verschickt und verteilt. Neben den Anschreiben, Seniorentreffpunkten und Netzwerkpartnern waren die Mitarbeiterinnen auch in diversen Haus- und Facharztpraxen, bei Psychotherapeuten, in Apotheken, bei Friseuren, Optikern, Hörgeräteakustikern, Bestattern, verschiedenen Einkaufsmärkten und in Physiotherapiepraxen aktiv. Die Dokumentation zeigt, dass viele Beratungsbesuche über Flyer und persönliche Empfehlungen zustande kommen – nur ca. 50 % über die Anschreiben.

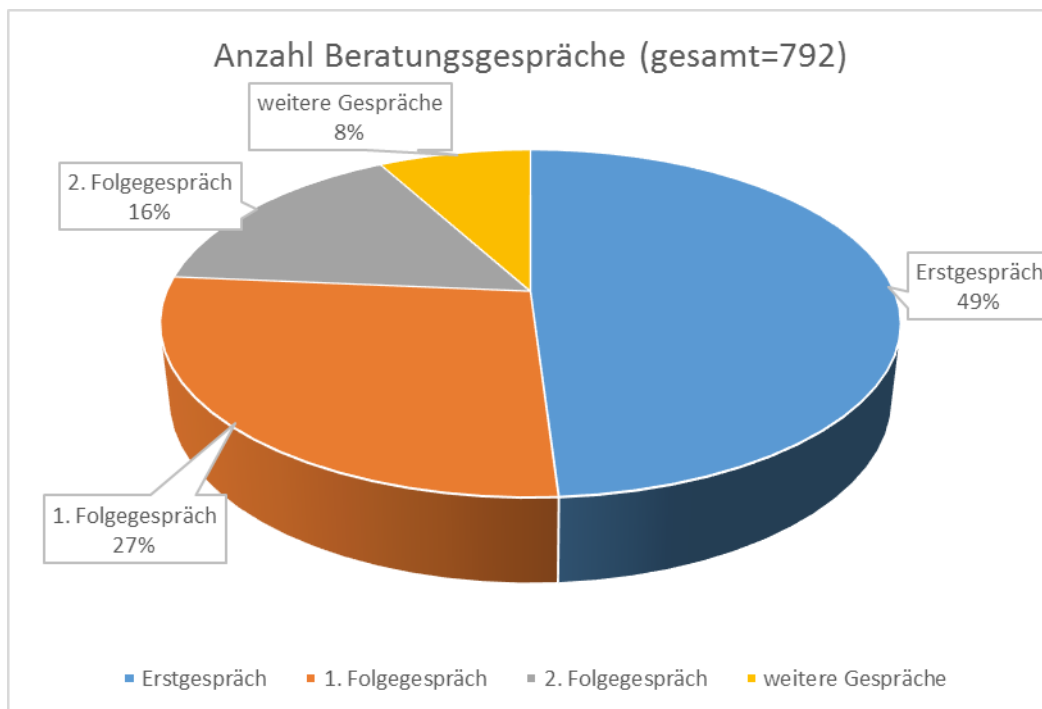
In 2025 wurde den Anschreiben eine optionale Rückmeldekarte beigefügt. In der Folge meldeten sich mehr Personen und teilweise entwickelten sich aus geplanten telefonischen Absagen teilweise längere Beratungsgespräche oder es fanden doch noch Hausbesuche statt.

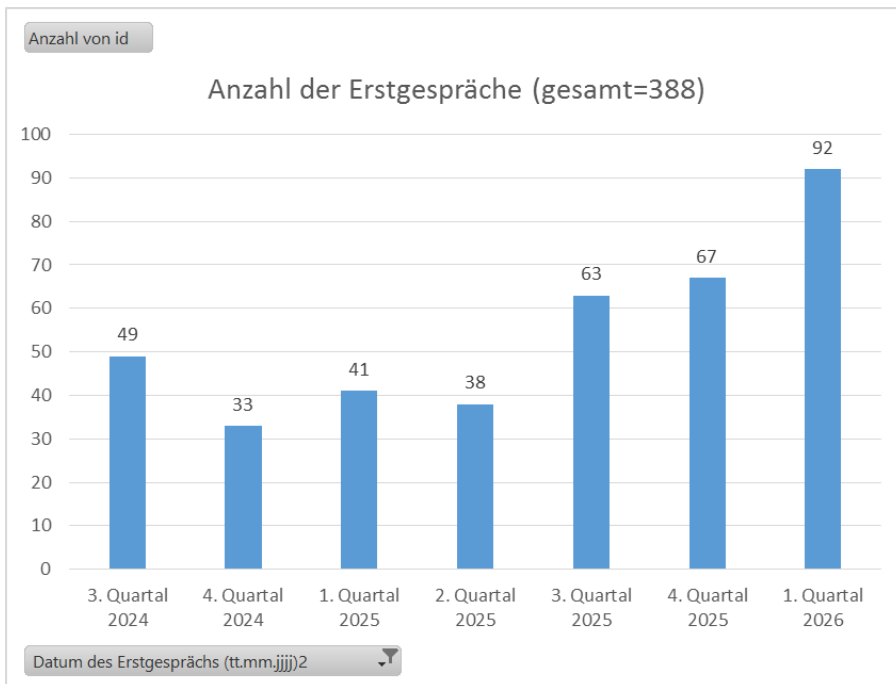
Im Juli 2025 fand eine Pressekonferenz zur Halbzeit der Projektlaufzeit statt, über die auch NOA 4 ausführlich berichtete. Für die Stände auf den Wochenmärkten in Mitte und Garstedt Zentrum wurde eine Beachflag gestaltet, um den Wiedererkennungseffekt zu verstärken und sich von Pflegeangeboten abzugrenzen.

Der Aktionstag "Altern braucht Gemeinschaft. Für Senioren*innen. Für Gemeinschaft. Für Norderstedt." im September 2025 wurde gemeinsam mit dem Seniorenbeirat sowie dem Pflegestützpunkt erfolgreich durchgeführt und medial begleitet.

Gesamtentwicklung des Projekts

Die zahlenmäßige Auswertung des Projektes ist – wie schon in 2024 – in Kooperation mit der Stadt Norderstedt erfolgt. Insgesamt fanden im Projektzeitraum von Juni 2024 bis März 2026 388 Erstgespräche und 404 Folgegespräche statt. Die Besuchszahlen sind während der gesamten Projektlaufzeit kontinuierlich angestiegen.



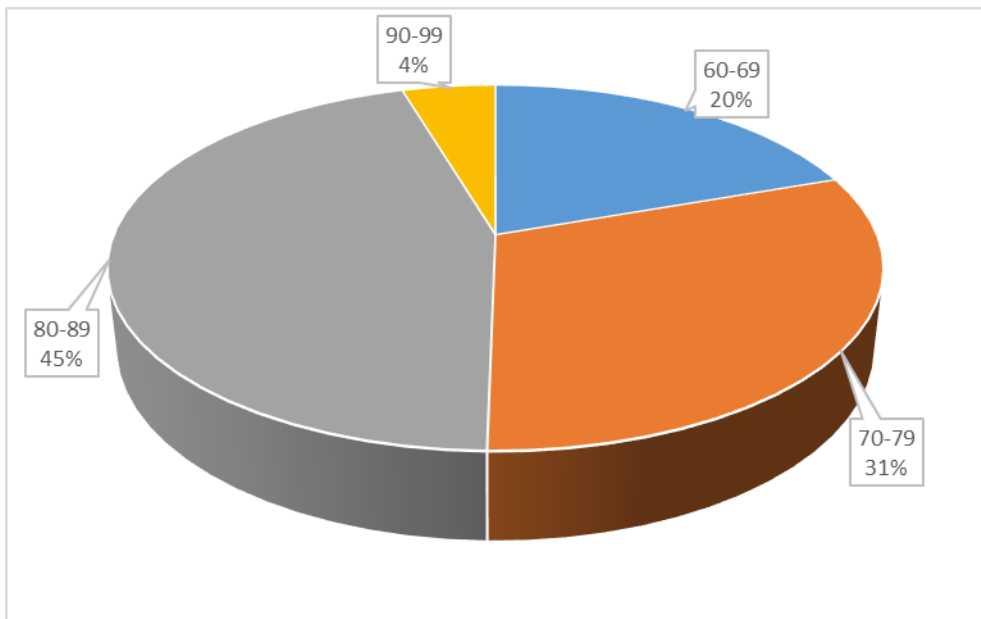


In der Beratung hat sich das Angebot von Folgebesuchen bewährt, da durch die Gespräche viele Prozesse bei den Besuchten angestoßen werden, die häufig erst durch das wiederholte Ansprechen in den Zeit- und Drittbesuchen zu praktischen Aktivitäten führen. Das Erstgespräch dient häufig dem Vertrauensaufbau und gegenseitigem Kennenlernen. Die Beraterinnen versorgen die Besuchten bereits mit Informationsmaterial oder nennen Ansprechpartner*innen für konkrete Anliegen.

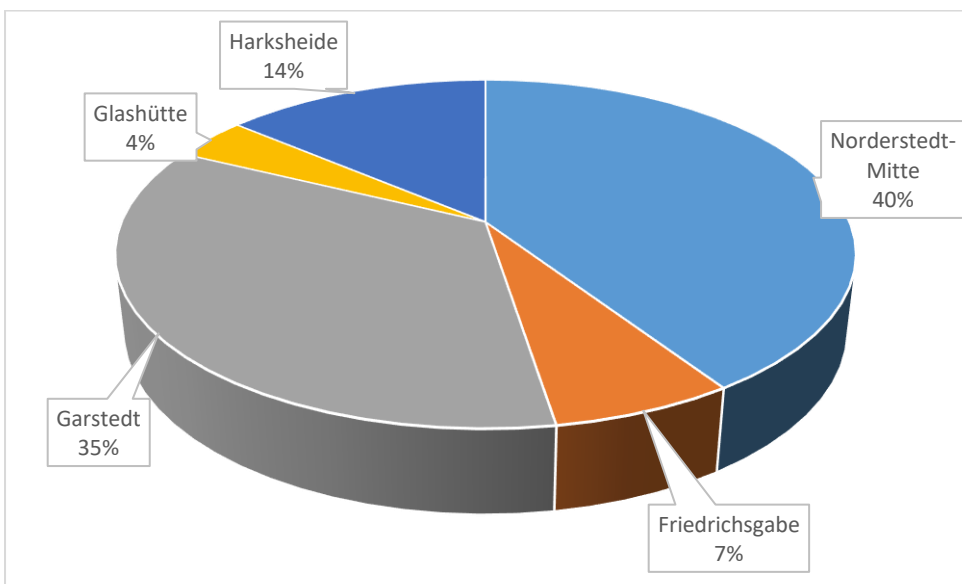
Die folgende Grafik zeigt, wohin mit welcher Häufigkeit verwiesen wurde.



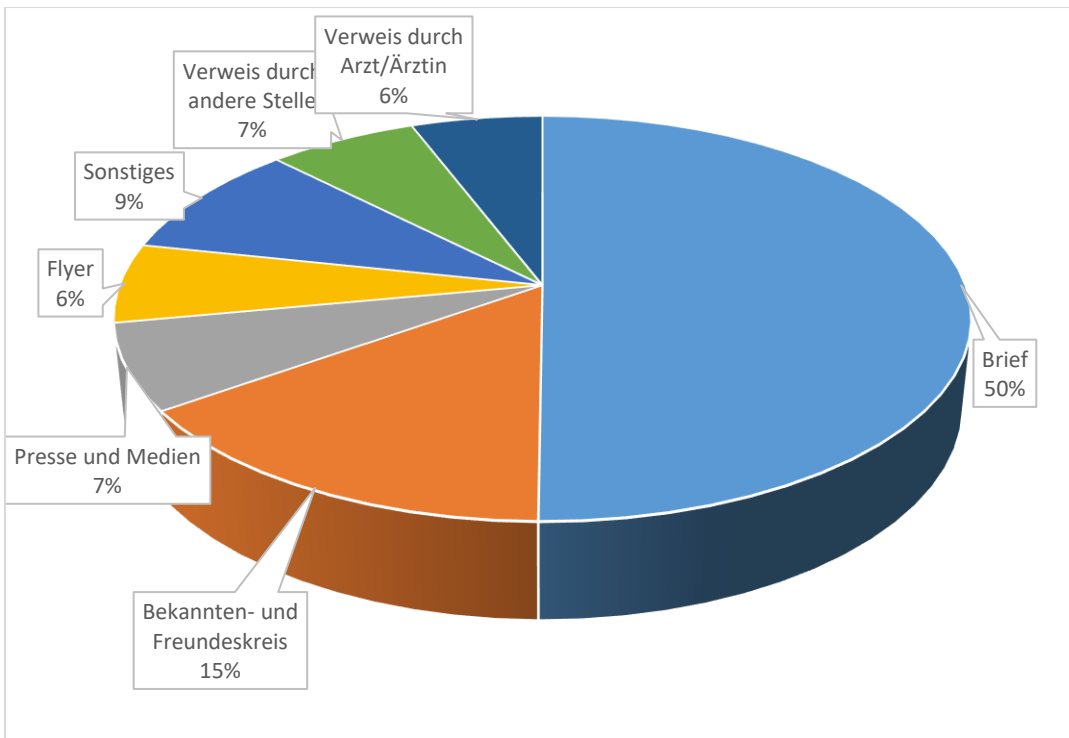
Gut die Hälfte der Interessierten meldet sich vor Vollendung des 80. Lebensjahres. Diese Zahl hat sich im Vergleich zum Vorjahr erhöht, was darauf schließen lässt, dass der präventive Charakter des Projektes von den Teilnehmenden erkannt wird.



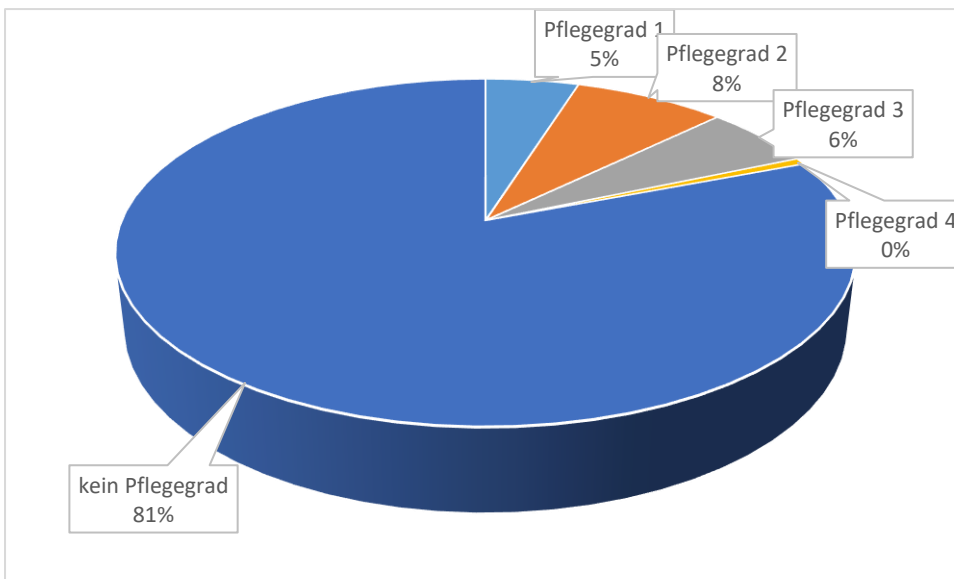
Insgesamt wurden 5.475 Anschreiben verschickt. Zuerst ausschließlich in Norderstedt Mitte und seit November 2025 auch in Garstedt Zentrum. Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Erstgespräche in den einzelnen Stadtteilen.



Es wird deutlich, dass im gesamten Stadtgebiet Interesse an den Präventiven Hausbesuchen besteht und die Menschen nicht nur über die Anschreiben sondern auch auf vielen anderen Wegen von den Hausbesuchen erfahren haben. Häufig wird berichtet, dass das Anschreiben erst einmal bei Seite gelegt wird und es dann eines weiteren Anstoßes bedarf, Kontakt aufzunehmen. Je bekannter das Projekt ist und je mehr Menschen von positiven Erfahrungen mit den Besuchen berichten, desto häufiger kommen Termine zustande.

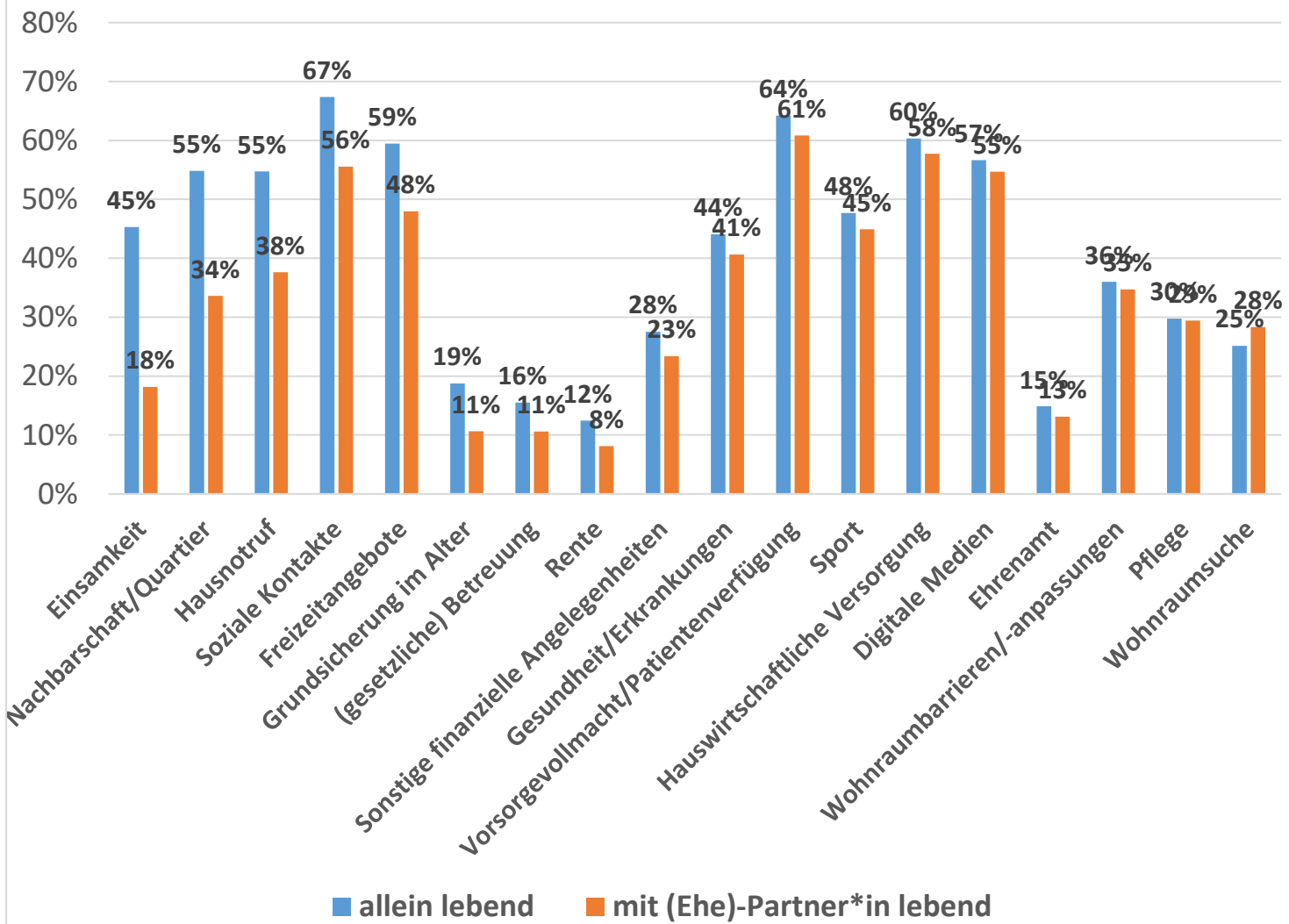


Dass die Präventiven Hausbesuche dem präventiven Charakter des Projektes gerecht werden, zeigt die folgende Grafik. Trotz des teilweise hohen Lebensalters haben die Interessent*innen ganz überwiegend noch keinen Pflegegrad.

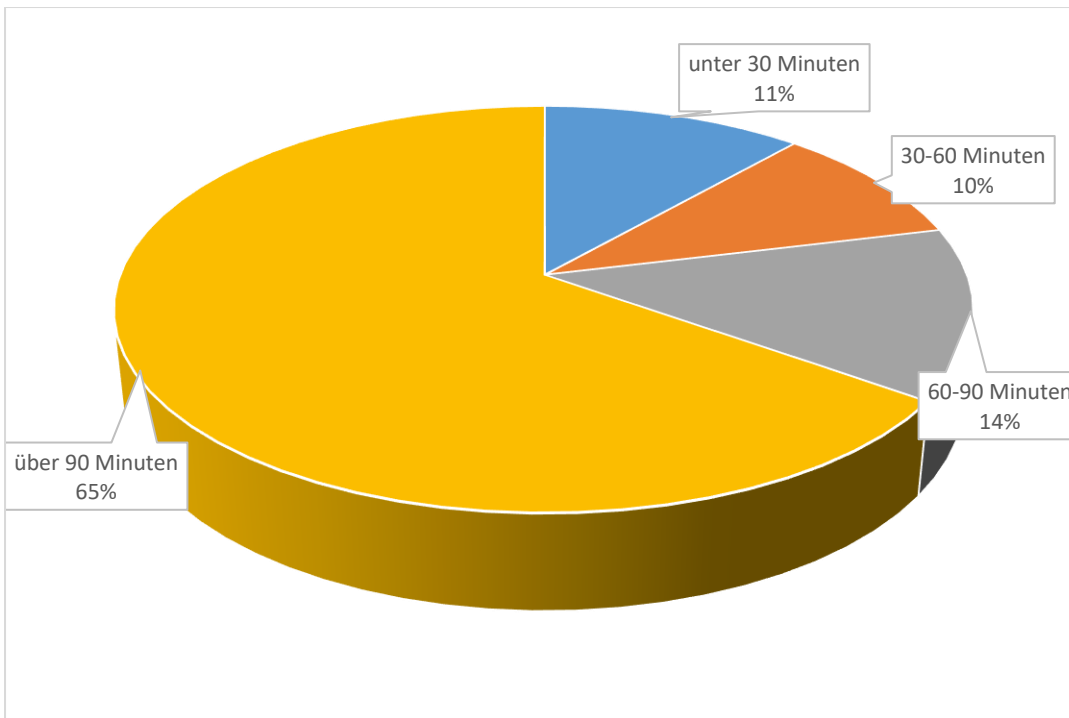


Die Besuchten interessieren sich für Möglichkeiten der Freizeitgestaltung und die Förderung sozialer Kontakte, insbesondere, wenn sie alleinstehend sind. Außerdem gibt es viele Fragen zu Vorsorgethemen und Unterstützungsmöglichkeiten im vorpflegerischen Bereich. Auffällig ist, dass allein Lebende zu fast allen Themen einen größeren Hilfebedarf haben.

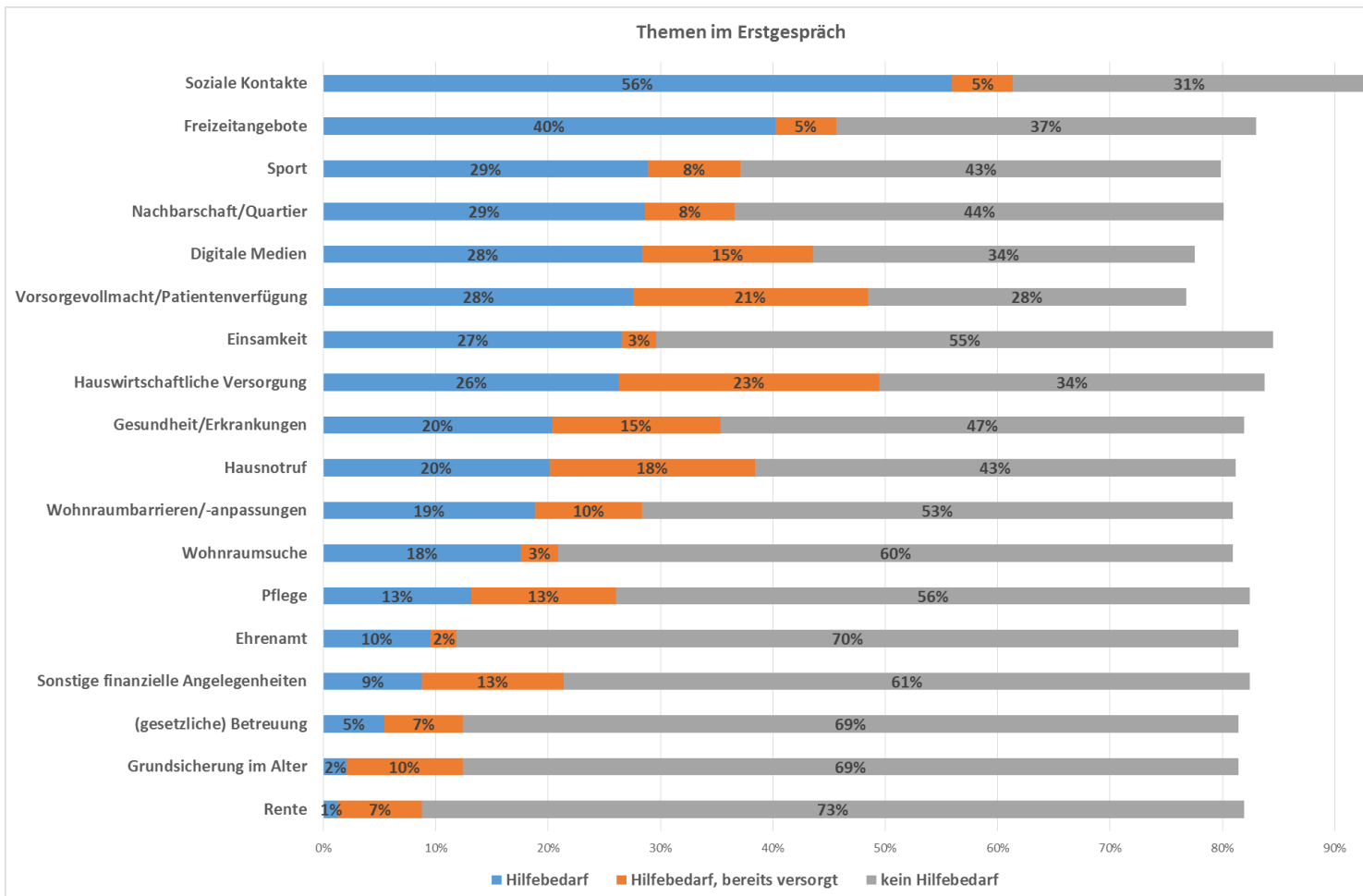
Hilfebedarf vorhanden (akuter Bedarf sowie bereits versorgt)



Die Erstgespräche dauern in den meisten Fällen über 90 Minuten und werden als informativ und/oder hilfreich bewertet. Sie dienen dem gegenseitigen Kennenlernen und dem Erfassen des individuellen Bedürfnisspektrums der Besuchten. In über 80% der Fälle werden Folgebesuche vereinbart, um das Besprochene zu vertiefen oder weitere Themen zu bearbeiten. Die Besuchten beginnen in der Regel einen Prozess der Auseinandersetzung mit den persönlichen Vorstellungen des eigenen Älterwerdens und gleichen diese mit den individuellen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten ab. Die Begleitung durch die Beraterinnen wird dabei als förderlich erlebt und motiviert die Besuchten, konkrete Schritte umzusetzen.



Inhaltlich geht es häufig um Themen wie z.B. soziale Kontakte und Freizeitangebote aber auch Konkretes wie Vorsorgevollmachten oder hauswirtschaftliche Unterstützung.



Bedarfe bezüglich der Angebotsstruktur im Sozialraum

Um auch Ärztinnen und Ärzte als Multiplikator*innen für das Projekt zu gewinnen, wurde ein Rezeptblock entwickelt, auf dem diese für Patient*innen mit entsprechendem Bedarf einen Hausbesuch rezeptieren können. Dieses Angebot wurde von der Ärzteschaft bislang leider kaum angenommen.

Aus den Gesprächen mit Multiplikator*innen und Besuchten hat sich ein Bedarf nach Austauschgruppen für pflegende Angehörige im Bereich Norderstedt Mitte herauskristallisiert. Da Martha Schröder über Berufserfahrung als Referentin für die Hamburger Angehörigenschule verfügt, hat sie ein entsprechendes Angebot initiiert und sieht perspektivisch einen Bedarf für weitere Angebote. Gleichzeitig finden durch die Mitarbeitenden des Norderstedter Hausbesuchs vielfältige Vermittlungen und Synergien zwischen den Akteur*innen in Norderstedt statt. Insbesondere der Kontakt zu den Seniorenassistent*innen ist durch vielfältige Bedarfe intensiv.

Im Rahmen der Hausbesuche wurden folgende, bislang ungedeckte Bedarfe identifiziert: Ämterlotsen sowie ein niedrigschwelliges, kostenfreies psychosoziales Beratungsangebot für Erwachsene werden besonders häufig nachgefragt. Ebenso besteht ein hoher Bedarf an Besuchsdiensten sowie an telefonischen Einkaufsmöglichkeiten mit Barzahlung. Darüber hinaus fehlen im öffentlichen Raum – insbesondere in der Moorbek Passage – ausreichend Sitzgelegenheiten und öffentliche Toiletten. Im Bereich Mobilität wünschen sich Seniorinnen und Senioren Fahrdienste zu Veranstaltungen sowie seniorengerechte Ausflüge ohne lange Gehstrecken. Gesprächskreise, etwa für anspruchsvolle Lektüre oder geschichtliche Themen, sowie Kleingruppenangebote zum Kartenspielen stoßen ebenfalls auf Interesse. Für Menschen ohne Pflegegrad fehlt es häufig an alltagspraktischer Unterstützung – sei es beim Schriftverkehr, beim Kauf eines Smartphones, beim Begleiten zum Hörakustiker, bei der Versorgung von Haustieren während eines Krankenhausaufenthalts oder bei der Vermittlung eines Hausmeisterservices oder Umzugsunternehmens. Ergänzend wurde der Wegfall der postalischen VHS-Broschürenverteilung sowie eine wahrgenommene Unsicherheit abends im öffentlichen Raum – insbesondere im Bereich Heidbergstraße/Bahnhof und Herold Center – benannt.

Identifizierte Bedarfe im Sozialraum – nach Themenbereichen

Beratung & Lotsen	Alltagshilfen	Mobilität & Verkehr	Soziale Teilhabe	Öffentl. Raum	Information & Medien
Ämterlotsen	Besuchsdienste	Fahrdienste zu Veranstaltungen	Gesprächskreise (Lesen, Geschichte)	Mehr Sitzplätze (Moorbek)	VHS-Programm postalisch
Psych. Beratung	Hausmeisterservice	Seniorengerechte Ausflüge	Kartenspieltreffs	Öffentl. Toiletten	Digitale Unterstützung
Schriftverkehr	Einkaufslieferung mit Barzahlung	Sicherheit abends	Pflegende Angehörige	Klönschnackbänke	Ärzte als Multiplikatoren
Organisationshilfe Tagespflege u.ä.	Haustierversorgung		Kult. Angebote		
Anlaufstelle	Umzugshilfe				

Zusammenfassung und Ausblick

Die Nachfrage nach dem Norderstedter Hausbesuch ist mit ähnlichen Angeboten in anderen Kommunen vergleichbar und bestätigt die Relevanz des Projektes. Die kontinuierlich wachsenden Besuchszahlen, der hohe Anteil an Folgebesuchen sowie die positive Bewertung durch die Teilnehmenden belegen, dass sich das Angebot in Norderstedt mittlerweile etabliert hat. Die Zahlen zeigen, wie wichtig es ist, fortlaufend und auf möglichst vielen Kanälen über das Angebot zu informieren und seinen präventiven Charakter zu erklären. Zu diesem Zweck wird seit 2025 verstärkt über Social Media auf Angebote in Norderstedt aufmerksam gemacht, um den Norderstedter Hausbesuch im Bewusstsein der Zielgruppe zu verankern und als wichtige Informationsquelle zu etablieren. Zusätzlich werden darüber auch jüngere Angehörige erreicht, die über das Angebot berichten können.

Die bisherige Projektarbeit hat gezeigt, dass präventive Hausbesuche sowohl für die Betroffenen als auch für die kommunale Daseinsvorsorge einen erheblichen Mehrwert darstellen: Sie können das Risiko von Pflegebedürftigkeit reduzieren, fördern gesellschaftliche Teilhabe und entlasten langfristig das Versorgungssystem. Gleichzeitig ist deutlich, dass der bisher abgedeckte Bereich – Norderstedt Mitte und Garstedt Zentrum – nur einen Teil des Stadtgebietes umfasst.

Vor diesem Hintergrund ist eine Verlängerung des Projekts "Norderstedter Hausbesuch" um drei Jahre anzustreben, um die verbliebenen Stadtteile zu versorgen und die Netzwerkarbeit fortzusetzen.

Im Verlängerungszeitraum sollten die Hausbesuche schrittweise auf alle Stadtteile Norderstedts ausgedehnt werden: Harksheide, Friedrichsgabe, Glashütte und die verbliebenen Teile von Garstedt. Damit kann das Angebot flächendeckend und gleichwertig für alle älteren Menschen in Norderstedt zugänglich gemacht werden.

Die Fortführung des Projekts würde nicht nur die aufgebauten Netzwerkstrukturen und die gewonnene Expertise der Mitarbeiterinnen sichern, sondern auch die systematische Auswertung und Weiterentwicklung des Ansatzes im Sinne einer evidenzbasierten kommunalen Präventionsstrategie ermöglichen. Wir werden bei der Verwaltung und den politischen Gremien einen Antrag einreichen, die Projektverlängerung zu unterstützen und die entsprechenden Mittel bereitzustellen.