

# Seniorenberatung

Im Kreis Bergstraße

Beratungsstellen für ältere Menschen und ihre Angehörige

## **Region: Odenwald**

Dienststelle Rimbach

*Nadesha Garms*

Dipl.- Sozialpädagogin

## **Region: Überwald und hessisches Neckartal**

Dienststelle Rimbach

*Karlheinz Baumann (in Vertretung für Judith Friedrich)*

Dipl.-Sozialpädagoge

*Judith Friedrich ab 21.09.2022*

Soziale Arbeit (B.A.)

## **Region Bensheim, Lautertal und Zwingenberg**

Dienststelle Bensheim

*Regina Eichler- Walter*

Dipl.-Sozialpädagogin

*Karlheinz Baumann ab 01.01.2022*

Dipl. Sozialpädagoge

*Susanne Hagen*

Dipl.-Sozialpädagogin

**Bereichsleitung Beratungsdienste und 1. Vorsitzende des  
Kreissenioresenbeirats**

### **Seniorenberatung in Zeiten der Corona Pandemie**

Auch im Berichtsjahr 2022 stand das Team der Seniorenberatung des Diakonischen Werks Bergstraße aufgrund der Pandemie vor großen Herausforderungen. Der Sorge um den Gesundheitsschutz unserer Ratsuchenden stand die Notwendigkeit gegenüber, gerade in diesen überaus schwierigen und belastenden Zeiten, den direkten Kontakt zu unseren Klientinnen und Klienten zu halten. Mit dem Anspruch niemanden im Stich zu lassen, haben wir eine nahezu durchgängige und kreative Versorgung unserer älteren Klientinnen und Klienten, sowie deren Angehörigen gewährleistet. Bis auf zeitlich begrenzte Ausnahmen im härtesten Lockdowns wurde zu den Seniorinnen und Senioren aus unseren Zuständigkeitsbereichen in Bensheim, Lautertal, Zwingenberg, sowie dem Weschnitztal und Überwald die Beratungsbeziehung aufrechterhalten. Zusätzlich wurden auch neue Beratungskontakte aufgebaut. Wenn persönliche und direkte Gespräche und Begegnungen aufgrund notwendiger Corona Schutzmaßnahmen in Außenstellen (z.B. Rathäusern) nicht möglich waren, wurden den anfragenden Seniorinnen und Senioren sowie deren Angehörigen Hausbesuche, aufsuchende Treffen im Freien und Beratungen beim Spaziergehen, angeboten. Trotz schwieriger Rahmenbedingungen fanden sehr viele Hausbesuche statt, um den auch oft formulierten Gefühlen von Einsamkeit und sozialer Isolierung während der Pandemie entgegenzuwirken. Über die Zeichen von Verbundenheit und des Aneinander Denkens in Form von telefonischen Kontakten und Grußkarten anlässlich von Geburtstagen und Feiertagen haben sich Klientinnen und Klienten wieder besonders gefreut.

### **Ausgangssituation**

An den beiden Standorten der Seniorenberatungsstellen in Bensheim und Rimbach bietet das Diakonische Werk Bergstraße ganzheitliche Beratung für und mit älteren Menschen und deren Angehörigen an.

Ziel der Seniorenberatung ist es, qualifizierte Informationen zu regionalen Hilfsangeboten zur Verfügung zu stellen. Wir unterstützen Klientinnen und Klienten dabei, ihre Selbstständigkeit und Autonomie im fortgeschrittenen Alter solange wie möglich zu erhalten.

Im Berichtszeitraum 2022 haben wir in geschützten Räumlichkeiten einiger Kommunen Sprechstunden angeboten. In unseren eigenen Räumlichkeiten wurden regelmäßige Sprechstunden angeboten.

Wie in den Vorjahren konnten die aufgeführten Qualitätskriterien in unseren Seniorenberatungsstellen gewährleistet werden:

- Die Räume unserer Beratungsstellen bieten einen barrierefreien Zugang.
- Die Räume bieten die Möglichkeit, ein Beratungssetting mit mehreren Personen zu gestalten.
- Das Beratungsangebot ist bei Bedarf zeitlich und örtlich flexibel (z.B. kurzfristig, zugehend).
- Die Beratung kann auch telefonisch erfolgen.
- Das Beratungsgespräch findet ungestört, in freundlicher Atmosphäre statt.
- Die Beratungsstellen bieten Klientinnen und Klienten aktuelle und wissenschaftlich fundierte Informationsmaterialien.
- Die Beratungsstellen arbeiten mit anderen, ggf. weiterführenden Leistungsanbietern zusammen.
- Während der Corona Pandemie wurde weiterhin unter Berücksichtigung der notwendigen Hygienemaßnahmen (FFP2Masken, Spuckschutz, Abstand, Desinfizieren, CO2 Messgeräte, regelmäßiges Lüften) im persönlichen Gespräch beraten.
- Zudem hatten ältere Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, sowie deren Angehörige die Möglichkeit mit den Mitarbeiterinnen unserer Seniorenberatungsstellen Hausbesuche zu verabreden.

### **Zahl und Struktur der begleiteten Klientinnen und Klienten in 2022**

Im Berichtszeitraum 2022 wurden von den Seniorenberatern insgesamt 503 Personen in 2602 Kontakten beraten, unterstützt und begleitet. Somit hat sich die Anzahl der Klientinnen und Klienten und die Häufigkeit der Beratungskontakte gegenüber dem Vorjahr deutlich erhöht. Die Auswertung der Beratungsformen ergab für das Berichtsjahr, dass 427 Hausbesuche durchgeführt wurden. Die telefonischen Beratungen waren mit 1327 weiterhin sehr hoch. 473 Beratungsgespräche fanden in den Dienststellen des

Diakonischen Werkes statt bzw. in den Außensprechstunden in den Räumlichkeiten der Kommunen.

### Hausbesuche in der Seniorenberatung

Viele Fragestellungen können nur im persönlichen Kontakt mit Klientinnen und Klienten geklärt werden. Die Hausbesuche erforderten vor allem im weitläufigen und ländlichen Kreisgebiet (hier besonders Weschnitztal und Überwald) einen hohen zeitlichen Aufwand, da teilweise lange Fahrtstrecken zurückzulegen waren. Deutlich zugenommen hat die Anzahl der Ratsuchenden unter 60-Jährigen, in der Regel berufstätige pflegende Angehörige (22,5%). Ca. 20 % der Ratsuchenden sind im Alter von 60-69 Jahren. 28% verzeichnet die Gruppe der 70-79-Jährigen und ca. 24 % die 80-89-Jährigen. Die Anzahl der Ratsuchenden über 90 ist mit ca. 6 % gleichgeblieben.

Etwa die Hälfte unserer Klientinnen und Klienten lebt allein (45%). Diese Zahl hat sich gegenüber dem Vorjahr nur gering verändert. Begleitete Autofahrten zur Beratungsstelle können nicht regelmäßig von Angehörigen übernommen werden, da diese entweder berufstätig sind oder weiter entfernt wohnen. Daher wird die Möglichkeit eines Hausbesuches in den eigenen und vertrauten vier Wänden von den älteren Klientinnen und Klienten in der Regel dankbar angenommen.

Beim Besuch älterer Menschen in ihrer häuslichen Umgebung erhielten die Beraterinnen einen konkreten Einblick in die Lebenssituation von Klientinnen und Klienten. Wohnliche Risikofaktoren konnten identifiziert oder die gesundheitliche Situation der besuchten Menschen detaillierter eingeschätzt werden.

Auch die Grenzen und Möglichkeiten der selbstbestimmten Haushaltsführung oder finanzieller Spielräume konnten genauer erfasst werden. Durch die Förderung vorhandener Ressourcen und unter Einbeziehung möglicher notwendiger Unterstützung konnte für viele Klientinnen und Klienten eine selbstbestimmte Lebensführung so lange wie möglich sichergestellt werden. Hierfür ist ein längerer vertrauensvoller Beziehungsaufbau nötig, damit Unterstützung von den Ratsuchenden angenommen wird. Die Gespräche im Rahmen der Hausbesuche, wenn Seniorinnen und Senioren als Gastgeber fungieren und Sicherheit in ihrem vertrauten Umfeld haben, förderten den Beziehungsaufbau und wirkten anfänglichen Vorbehalten und Bedenken

entgegen. Erfahrungsgemäß befürchten nicht wenige Seniorinnen und Senioren, dass sie gegen ihren Willen in einer stationären Einrichtung untergebracht werden oder dass andere existentielle Entscheidungen über ihr weiteres Leben getroffen werden. Auch aus diesen Gründen fällt es ihnen oft schwer, Hilfe zuzulassen oder ihren Unterstützungsbedarf zu benennen.

### **Zugang zum Beratungskontakt**

Die meisten Kontakte zu Klientinnen und Klienten wurden in 2022 durch Einrichtungen und Dienste vermittelt (32%). Weitere Kontaktabbahnungen erfolgten über Ämter und Behörden und Freunde, Bekannte und Nachbarn (je 24%), die sich in Sorge um oft alleinlebende und hochbetagte Menschen an unsere Beratungsstelle wandten. Themen und Anliegen waren hierbei in den meisten Fällen konkrete Fragen um Gesundheitsversorgung, Pflegeleistungen, Versorgung mit Lebensmitteln oder die Abwendung von Verwahrlosung und sozialer Isolierung. Fragestellungen zu Pflegeleistungen nahmen mit 18 % viel Raum in unserer Beratungsarbeit ein, gefolgt von Psychosozialer Beratung (12 %).

### **Inhaltliche Schwerpunkte der Beratungen**

Im Berichtszeitraum 2022 waren die Themen und Anliegen rund um Pflegeversicherung und psychosozialer Beratung nach wie vor Spitzenreiter. Die Anfragen zu den Vorsorgeregelungen sind gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen. Somit besteht weiterhin ein Bedarf nach Informationen und Unterstützung bei der Erstellung von Vorsorgevollmachten. Es zeigte sich ein hohes Interesse älterer Menschen und deren Angehörigen, den zukünftigen Lebensabschnitt aktiv und selbstbestimmt zu planen.

Während der Corona Pandemie begutachtete der MD auch 2022 bei Antragstellung ausschließlich nach Aktenlage. Dies führte oftmals dazu, dass der Pflegezustand von Antragstellerinnen und Antragstellern nicht angemessen berücksichtigt wurde. Hieraus ergaben sich dann steigende Anfragen zur Unterstützung beim Widerspruch.

Psychosoziale Themen standen weiterhin im Vordergrund der Beratungsarbeit. Gründe für Beratungsgespräche waren z.B. ungeklärte Konflikte in der Familie, Reflektionen der Lebenssituation oder das Umgehen mit zunehmenden Einschränkungen.

Nahezu konstant blieben Beratungskontakte, die sich auf Unterstützungsleistungen zur ambulanten Pflege sowie auf das SGB XII (Grundsicherung im Alter, bzw. Hilfe zur Pflege) bezogen. Besondere Schwerpunkte waren hierbei:

- Hilfe zur Pflege, bei Pflegebedürftigkeit mit unzureichenden Leistungen aus der Pflegeversicherung und zu niedrigem Einkommen und Vermögen, um die erforderlichen Pflegehilfen selbst zu finanzieren
- Fragen zur gesundheitlichen Situation und Versorgung
- Fragen rund um die soziale Isolierung während der Corona-Pandemie
- Kostenübernahme des Sozialhilfeträgers bei stationärer Pflege und Unterhaltungspflichten sowie Fragen zur Kostenbeteiligung der Angehörigen
- Hilfestellungen bei Angelegenheiten Schwerbehinderter mit dem Amt für Versorgung und Soziales.

### **Herausforderungen in der Beratungspraxis während der Corona Pandemie**

Die Corona Pandemie stellte in 2022 weiterhin den Lebensalltag von Seniorinnen und Senioren vor große Herausforderungen.

Für die älteren Menschen war es zum Schutz ihrer Gesundheit sehr wichtig, zuhause zu bleiben. Sie mussten weiterhin ihre sozialen Kontakte begrenzen, um sich vor einer Ansteckung mit dem Covid Virus zu schützen. In der Seniorenberatung begegneten wir vielen verwitweten älteren Menschen, die das Alleinleben seit längerem gewohnt sind, aber mit Andauern der Pandemiesituation berichteten, dass sie die Teilnahme an Gruppenaktivitäten, wie Kirchennachmittage, Sportkreise usw. mittlerweile schmerzlich vermissen. Die meisten unserer Klientinnen und Klienten lebten allein oder zu zweit zu Hause. Viele erzählten uns, dass der Wegfall geplanter gemeinsamer Aktivitäten und Routinen, wie Konzertbesuche, Ausflüge und Besuche zum Verlust von Lebensfreude und zu Stimmungsschwankungen führte. Besondere Niedergeschlagenheit und Traurigkeit entstand durch die auch in 2022

Kontaktbeschränkungen zu Kindern und Enkelkindern, zu Nachbarn und Freunden.

Die weiteren Lockerungen der Corona Schutzmaßnahmen führten daher bei den Senioren und Seniorinnen zu spürbar mehr Lebensfreude. Die aktiven und gesunden Senioren und Seniorinnen erfreuten sich an den wieder gewonnenen Freiheiten und sozialen Kontakten. Gemeinsame Aktivitäten in Sportvereinen und Gruppenveranstaltungen sowie die Möglichkeit des persönlichen Kontakts zu Angehörigen, führte zu häufigeren sozialen Kontakten.

Trotz wieder erlangter Freiheiten blieb die Angst vor Ansteckungen und den daraus resultierenden Langzeitfolgen. Die Unsicherheit, wie man sich in Zukunft vor einer weiteren Pandemie schützen kann, blieb bestehen und war weiterhin ein Thema in den Beratungen.

Die Angst, gesundheitlich vorbelastete Angehörige mit Covid anzustecken, blieb bestehen. Insbesondere bei Angehörigen, die in Pflegeeinrichtungen wohnten oder sich in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen aufhielten.

Die Unsicherheit älterer Menschen im Umgang mit den digitalen Medien wurde auch in 2022 wieder sehr deutlich. Nur wenige Klientinnen und Klienten hatten die technischen Möglichkeiten und die Fähigkeit das Internet oder andere digitale Medien ohne fremde Hilfe zu nutzen, um soziale Kontakte zu pflegen. Hier sehen wir als Beraterinnen und Berater den Bedarf an Unterstützung durch Gruppenangebote zum Thema der Digitalisierung im Alter.

### **Kooperationspartner und Netzwerkarbeit**

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit Kooperationspartnern und das Zusammenwirken in regionalen Netzwerken konnte 2022 nicht nur digital, sondern, unter Berücksichtigung der Corona Schutzmaßnahmen, auch wieder gemeinsam vor Ort stattfinden. Dies war für alle Beraterinnen und Berater eine gute und auch motivierende Erfahrung. Die digitale Form der Kommunikation ist jedoch zu einem festen Bestandteil der Seniorenberatung geworden. Das Angebot von virtuellen Arbeitskreisen und die Weiterleitung von Klientinnen und Klienten in digitaler Form bleibt ein wichtiges Medium des Austausches zwischen den verschiedenen Kooperationspartnern.

### **Demenznetzwerk Bensheim**

Durch die Mitarbeit in der Lenkungsgruppe im Demenznetzwerk in Bensheim konnten verschiedene Veranstaltungen rund um den Weltalzheimertag am 21.09.22 gemeinsam mit anderen Trägern organisiert und durchgeführt werden. Hierzu gehörten verschiedene Lesungen in der Bensheimer Stadtbibliothek und ein gemeinsames Singen von demenzerkrankten Menschen und ihren Angehörigen mit dem bekannten Bensheimer Schauspieler Walter Renneisen. Diese Veranstaltungen wurden gut von der Öffentlichkeit wahrgenommen und es kamen zahlreiche Besucherinnen und Besucher.

### **Renteninfo**

Bereits im neunten Jahr bieten die Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes Bergstraße regelmäßige Sprechstunden im vierwöchigen Turnus zur Renteninformation an. In den Dienststellen in Rimbach und Bensheim wurde jeweils am 1. und am 3. Freitag im Monat von einem berufserfahrenen und ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter im Rentenstand kostenfrei allgemeine Fragen zum Thema Rente beantwortet.

### **Ausblick**

Aufgrund des demographischen Wandels gewinnt die Arbeit der Seniorenberatungsstellen zunehmend an Bedeutung. Die Zahl der Menschen, die ein höheres Lebensalter erreicht, steigt auch im Kreis Bergstraße kontinuierlich und daher wächst auch der Bedarf dieser Personengruppe an Unterstützung, Information und bei der Inanspruchnahme geeigneter Hilfen, damit die Bewältigung dieser Lebensphase gut gelingt.

Mit der Perspektive auf ein gelingendes positives Altern, muss auch das Phänomen der „jungen Alten“ betrachtet werden. Es handelt sich hierbei um Menschen die verhältnismäßig früh aus dem Berufsleben ausscheiden und einen langen aktiven Ruhestand genießen möchten. Diese Gruppe beschäftigt sich mit neuen Rollen und Chancen, die dieser Lebensabschnitt mit sich bringt. Diese Seniorinnen und Senioren sind lern- und leistungsfähiger denn je und bieten noch große Potentiale allgemein für die Gesellschaft. Von ihnen können gesellschaftsrelevante Aufgaben übernommen werden. Auch zukünftig werden sich den Seniorenberatungsstellen neue und wichtige Fragen stellen, die Herausforderungen für dieses Arbeitsgebiet darstellen. Dies gilt sowohl für die

direkte Beratungsarbeit, als auch für die Zusammenarbeit im Gemeinwesen und in den relevanten Netzwerken:

- Wie kann es gelingen, der steigenden Zahl älterer Menschen einen Verbleib in deren vertrauter Umgebung zu ermöglichen?
- Was kann angesichts steigender Zahlen von an Demenz erkrankten Menschen getan werden?
- Wie wollen Menschen im Alter leben und wohnen?
- Wie können aufgrund veränderter Familiensysteme, Sozialräume und Nachbarschaften für ältere Menschen geschaffen werden?
- Wie geht die Gesellschaft und Kommunen mit dem bestehenden Fachkräftemangel insbesondere im Bereich der ambulanten und stationären Pflege und Institutionen wie MDK und Krankenversicherung um?

Angesichts der genannten gesellschaftlichen, sozialen und demographischen Entwicklungen sind wir als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch künftig gefordert, unsere Tätigkeit mit gleichbleibender Qualität und Intensität zu erfüllen. Dringend erforderlich erachten wir die Anpassung unserer personellen Ressourcen.

### **Vorträge / Veranstaltungen / Projekte im Berichtszeitraum 2022**

Teilnahme am Arbeitskreis „Seniorenberatungsstellen im Kreis Bergstraße“ bei der Fachstelle „Leben im Alter“, digital und per Telefonkonferenz.

Vortrag bei der Bürgerhilfe Bensheim zum Thema: „Was hilft bei Pflegebedürftigkeit? Informationen zu Pflegeleistung und Pflegegraden“

Teilnahme am „Netzwerk Demenz“ der Stadt Bensheim in Präsenzform und digital, hierbei auch Mitarbeit in der Lenkungsgruppe des Netzwerkes

Fortbildungen/Vorträge (Online):

Vortrag zum Thema: Umgang mit an Demenz erkrankten Personen, Rimbach

Vorstellung der Arbeit der Seniorenberatungsstellen beim Vorstand des Kreissenioresenbeirates

**Das Team der Seniorenberatungsstelle des Diakonischen Werkes Bergstraße**

Anzahl	in %
--------	------

Rimbach, Mörenbach, Fürth, Birkenau	Absteinach, Neckarsteinach, Wald- Michelbach	Lautertal, Zwingenberg	Bensheim
---	---	---------------------------	----------

**Ratsuchende**

503	100,0%
-----	--------

252	57	56	138
-----	----	----	-----

**Geschlecht**

Frauen	332	66,0%
Männer	171	34,0%

158	42	36	96
94	15	20	42

**Alterstruktur**

unter 60 Jahre	113	22,5%
60 - 69 Jahre	99	19,7%
70 - 79 Jahre	141	28,0%
80 - 89 Jahre	119	23,7%
über 90 Jahre	31	6,2%

84	8	7	14
60	11	11	17
62	23	14	42
38	7	19	55
8	8	5	10

**Wohnsituation**

Alleinlebend	228	45,3%
mit Partner'in	204	40,6%
mit Familie	71	14,1%

107	21	26	74
103	22	25	54
42	14	5	10

**Anfragende**

Angehörige	136	27,0%
Klient	367	73,0%
Andere	0	0,0%

75	17	12	32
177	40	44	106
0	0	0	0

**Vermittlung durch**

Öffentlichkeitsarbeit	75	14,9%
Amt/Behörde	118	23,5%
Freunde/Nachbarn	120	23,9%
Kirchengemeinde	0	0,0%
Einrichtungen und Dienste	161	32,0%
Andere	29	5,8%

24	7	10	34
69	20	12	17
65	12	10	33
0	0	0	0
94	18	15	34
0	0	9	20



## Seniorenberatung DW Statistik 2022

	Anzahl	in %
<b>Beratungsinhalte 2022</b>	3840	100,0%

Ambulante Pflege	165	4,3%
Besuchsdienste	64	1,7%
Betreutes Wohnen	37	1,0%
Betreuungsrecht	125	3,3%
Bildung/Freizeitangebote	4	0,1%
Überwachenes Kind mit Einschränkungen	5	0,1%
Essen auf Rädern	21	0,5%
Gerontopsychiatrie/Demenz	73	1,9%
Haushaltshilfen	257	6,7%
Hausnotruf	37	1,0%
Hilfsmittel	79	2,1%
Kurzzeit-/Verhinderungspflege	66	1,7%
Psychosoziale Beratung	476	12,4%
Schuldnerberatung	75	2,0%
Sonstige Anfrage	340	8,9%
Soziale Kontakte/Vereinsamung	114	3,0%
Sozialrecht SGB IX (Schwerbehinderung)	122	3,2%
Sozialrecht SGB V (Krankenversicherung)	160	4,2%
Sozialrecht SGB XI (Pflegeversicherung)	680	17,7%
Sozialrecht SGB XII (Grundsicherung)	111	2,9%
Sozialrecht (Hilfe zur Pflege)	36	0,9%
Stationäre Pflege	98	2,6%
Stundenweise Betreuung	99	2,6%
Suchtberatung	9	0,2%
Teilstationäre Tagespflege	51	1,3%
Trauer-/Sterbebegleitung	24	0,6%
Verwahrlosung	14	0,4%
Vorsorgeregungen	357	9,3%
Wohngeld	16	0,4%
Wohnraumberatung/Wohnungswechsel	125	3,3%
Gesundheit	253	6,6%

Rimbach, Mörlenbach, Fürth, Birkenau	Abtsteinach, Neckarsteinach, Wald-Michelbach	Lautertal, Zwingenberg	Bensheim
1799	322	348	1371

87	21	23	34
45	4	3	12
12	5	8	12
43	10	7	65
3	0	0	1
5	0	0	0
11	3	2	5
49	5	0	19
91	12	22	132
14	6	8	9
60	4	4	11
48	7	3	8
199	30	24	223
24	4	4	43
135	21	15	169
31	24	18	41
68	4	18	32
90	16	16	38
358	41	63	218
62	5	0	44
19	2	1	14
46	6	8	38
21	17	26	35
0	0	1	8
34	0	6	11
15	0	0	9
9	0	2	3
139	69	61	88
16	0	0	0
65	6	5	49
84	15	22	132