

Caritasverband Darmstadt e.V.

Seniorenberatung

Heppenheim , Lorsch , Einhausen

Jahresstatistik

2019

vorgelegt von:

Alexandra Mandler-Pohen

Dipl. Sozialarbeiterin



Einzelfallhilfe Statistik 2019

Beratungsinhalte

Angefragte Themen nach Häufigkeit in %

Innerhalb einer Beratung werden in der Regel mehrere Themen angefragt.

Sozialrechtliche Beratung		26,63%
SGB V	2,51%	
SGB IX	1,05%	
PSG II	5,34%	
NBA	2,43%	
SGB XI	2,23%	
SGB XII	3,56%	
Grundsicherung	1,21%	
Sonstige sozialrechtl. Beratung	2,39%	
Betreuungsrecht	3,48%	
Wohngeld	2,35%	
Vorsorgemaßnahmen (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, Betreuungsverfügung)		16,27%
Pflegeberatung		13,60%
Stationäre Pflege	4,57%	
Ambulante Pflege	2,55%	
Kurzzeit-/ Verhinderungspflege	1,78%	
Teilstationäre Pflege	0,45%	
Stundenweise Betreuung/	0,57%	
Alltagsbegleiter	0,04%	
24 Stunden Betreuung	1,62%	
Entlastungsleistungen	2,02%	
Psychosoziale Beratung		10,44%
Haushaltsnahe Dienste		9,72%
Haushaltshilfe	4,69%	
Hausnotruf	1,38%	
Hilfsmittel	1,58%	
Essen auf Rädern	1,54%	
Hilfe im Alter	0,53%	

Einzelfallhilfe**Statistik 2019****Beratungsinhalte**

Soziale Isolation		8,91%
Besuchsdienst	8,34%	
Soziale Kontakte/Vereinsamung	0,57%	
Altersarmut		6,99%
Altersarmut	0,28%	
Schuldnerberatung	1,78%	
Grundsicherung	1,21%	
SGB XII	3,56%	
Obdachlosigkeit	0,16%	
Wohnen im Alter		5,18%
Wohnberatung/Wohnraumanpassung	1,86%	
Wohnungswechsel	1,30%	
Wohnungssuche	0,81%	
Betreutes Wohnen	1.21%	
Gerontopsychiatrische Erkrankung		3,16%
Demenz	1,78%	
Depression	1,38%	
Bildung, Freizeit / Ehrenamt		2,55%
Erwachsenes Kind mit Einschränkungen		0,40%
Trauer-/ Sterbebegleitung		0,36%
Verwahrlosung		0,20%
Suchtberatung		0,16%
Seniorenerholung		0,04%

Einzelfallhilfe

Statistik 2019

Erläuterungen zu der Einzelfallhilfe

Gegenüber 2018 ist die **Klientenzahl** von 241 Klienten auf 325 deutlich gestiegen, was auf die intensivierte Öffentlichkeitsarbeit sowie auf die 10%ige Ausweitung der Stelle durch die Stadt Lorsch zurückzuführen ist. Damit einhergehend ist die Anzahl der **Klienten bezogenen Kontakte** von 1036 auf 1593 gestiegen. Damit ist eine neue Höchstmarke erreicht.

Davon betragen die Anfragen von/für Klienten der **Altersstufe 71 bis 80 Jahre** 35,5%, der Anteil der **Beratungen der über 80-jährigen** ist mit 33,6 %. Die Seniorenberatung wird inzwischen auch vermehrt von „Jungsenioren“ unter 70 Jahren angefragt. Der Anteil beträgt im Berichtsjahr 27,9% und macht somit fast ein Drittel aller Beratungskontakte aus. Die Lebensumstände von Klienten (alleinstehender Menschen (50,8% sowie Ehepaare(40,6%)) erforderten in Einzelfällen immer wieder intensive Begleitung und qualifizierte Beratung in der Einzelfallhilfe im Sinne von Case Management. Dies war im laufenden Berichtsjahr vor allem in Fällen notwendig, in denen es nicht gelang, zeitnah ein tragendes Versorgungssystem aufgrund fehlender Ressourcen am Markt zu installieren. Wo möglich mussten Familie oder Nachbarn verstärkt ins System eingebunden werden, was in etlichen Familien an die Grenzen der Belastung führte. Hier war eine psychosoziale Stützung durch die Seniorenberatung oftmals erforderlich.

Der Bedarf an aufsuchender Beratung (166 Hausbesuche), sowie der Einsatz und die Koordinierung von Hilfen und Diensten sind im Berichtsjahr deutlich gestiegen. Auffällig waren Problemlagen aufgrund gerontopsychiatrischer Erkrankungen in Verbindung mit schwierigen Persönlichkeitsmerkmalen bis hin zu Realitätsverkennungen.

Diese schwerwiegenden Problemlagen mit hoher Komplexität in der Einzelfallhilfe erfordern große Zeitkontingente. Eine Überprüfung hinsichtlich der Umsetzung und der Funktionalität der gemeinsam erarbeiteten Hilfsmöglichkeiten konnte jedoch aufgrund des engen Zeitbudgets der Seniorenberatung nicht immer im notwendigen Maße erfolgen. Dies bedeutet unter Umständen, dass mögliche Hilfen gar nicht oder nicht passgenau umgesetzt bzw. bei höheren oder veränderten Bedarfen nicht zeitnah angepasst werden. Die Seniorenberatung ist hier auf die Rückmeldung der Betroffenen oder deren Angehörigen angewiesen

Weitere Klienten bezogene Vorgänge und Kontakte sind, neben Hausbesuchen und Sprechstunden, telefonische Folgeberatungen, außerdem Absprachen mit Diensten, Ärzten und Behörden. Hinzu kommen Schriftverkehr für/mit Klienten, Begleitung zu Einrichtungen und Behörden sowie Fallrecherchen. Auffällig auch in diesem Berichtsjahr war eine steigende Anzahl der Erstkontakte über Mail.

Die Beratungen, die sich nicht auf Heppenheim, Lorsch und Einhausen beziehen, fanden entweder im Rahmen der Urlaubs- bzw. Krankheitsvertretung von Kolleginnen statt, oder wurden nach einer kurzen Fallklärung an die zuständige Seniorenberatung weitervermittelt. Zum Teil waren es auch Anfragen von Klienten, die ihren Wohnsitz an die Bergstraße verlegen wollten.

In Einzelfällen suchten hier ansässige Angehörige Beratungen für hilfebedürftige Familienmitglieder, welche außerhalb dieser Beratungsregion wohnen.

Erläuterungen zu den Beratungsinhalten

Unter dem **Gesichtspunkt der Pflegeberatung** wurde zu **28,1%** beraten. Das bezieht sich auf Beratungen hinsichtlich SGB V, SGB XI, PSG II, NBA sowie gerontopsychiatrischer Beratung im Bereich Demenz, Depression u.ä., Beratung zu stationärer und ambulanter Pflege, Kurzzeit- und Verhinderungspflege ebenso wie teilstationäre Tages- und Nachtpflege, Entlastungsleistungen und Alltagsbegleitung bzw. stundenweise Betreuung bis hin zu 24 Stunden Betreuung. Die Pflegeberatung ist im Vergleich zu 2018 (28,6,%) nahezu gleich geblieben. Des Weiteren ist der Beratungsbedarf hinsichtlich gerontopsychiatrischer Erkrankungen gefallen, die Problematiken in den einzelnen Familien sind allerdings verschärft, auch aufgrund fehlender Versorgungsmöglichkeiten am Markt.

Beratung und Information mit dem Ziel des **Verbleibens zu Hause** wurden in hohem Umfang zu **74,1%** durchgeführt. Themenbereiche hierzu waren: Pflegeberatung (ohne stationäre Pflege), Wohnberatung (barrierefreies Umgestalten des Wohnraumes bzw. Wohnungswechsel, Betreutes Wohnen), haushaltsnahe Dienste, soziale Isolation, Vorsorgemaßnahmen sowie psychosoziale Beratung.

Die Anfragen zum Thema **stationäre Pflege** und teilstationäre Tages- und Nachtpflege lagen insgesamt bei **5,0%** und sind damit gestiegen (2018: 3,2%).

Der Anteil der **psychosozialen Beratung** ist mit **10,4%** gestiegen und ergibt sich aus Beratungen zur persönlichen Befindlichkeit, die mit jeder Fachberatung einhergehen und oft physische und psychische Überforderung sowie innerfamiliäre Konflikte offenbaren. Im Berichtsjahr fragten weiter häufig ältere Menschen an, die in schwere Konflikte mit den Kindern verwickelt waren. Themen hier waren u.a. Finanzen, unterschiedliche Erwartungen hinsichtlich ausgesprochener Pflegeversprechen oder das Gefühl der Vernachlässigung durch die Kinder. Aber auch die Akzeptanz der eigenen Erkrankung, einhergehend mit Einschränkungen der Selbständigkeit und damit verbundenen Abhängigkeiten von anderen Personen standen oft im Zentrum der Beratung. Häufig kam es zu Überlastungssituationen, da es trotz Pflegegrad nicht immer bzw. oft nur zeitlich verzögert gelang, entlastende Hilfsdienste zur Unterstützung der Angehörigen im System zu installieren. In Einzelfällen fanden moderierte Familiengespräche statt, um Konflikte aufzuarbeiten und die innerfamiliäre Kommunikation zu verbessern. Bei schwerwiegenderen Konflikten wurde auch rechtliche Beratung über Fachanwälte hinzugezogen. Auch die zum Teil weggebrochene ärztliche Versorgung war oft Thema in der Beratung und ging mit erheblichen Ängsten einher. Es ist oft nicht gelungen Klienten an andere ortsnahe Arztpraxen anzubinden.

Die Beratungen zum Thema **Vorsorgemaßnahmen** beliefen sich weiterhin auf einem hohen Niveau mit **16,2%**. Hier werden häufig Informationen zur Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung angefragt. Auch Fragen zur gesetzlichen Betreuung waren enthalten. Die Beratung ist auf die individuell mögliche Umsetzung ausgerichtet.

Diese Beratung wird oft von Senioren präventiv angefragt. Das bedeutet, es liegen noch keine ausgeprägten gesundheitlichen Einschränkungen vor und damit auch keine Eingruppierung in einen Pflegegrad nach dem PSG II. In diesen Beratungen steht Prävention absolut im Vordergrund. Neben den Informationen zu Vorsorgemöglichkeiten werden auch Versorgungsstrukturen und Finanzierungsmöglichkeiten im Falle einer Erkrankung in den Beratungen angefragt. Je nach Altersstruktur werden für diese Themenkomplexe mehrere Beratungstermine benötigt. Auch bedarf es einer größeren Beratungszeit und guter Moderation, wenn die Kinder zu diesen Beratungen mit hinzugezogen werden und zum Teil 5-6 Personen im Beratungskontext anwesend sind. Die Problematik hier besteht u.a. darin, dass innerfamiliäre Kommunikationsprobleme bestehen oder aber emotionale Verletzungen einzelner Familienmitglieder und angespannte Beziehungsverhältnisse zu Tage treten.

Die Seniorenberatung hat in 2018 eine Vorsorgemappe entwickelt, welche im Berichtsjahr 2019 in einem Probelauf in den Beratungen eingesetzt wurde. Aufgrund der durchweg positiven Rückmeldungen der Klienten wird die Vorsorgemappe nun standardisiert in den Beratungen genutzt. Damit kann die Qualität der Beratungen auf einem gleichbleibend hohen Niveau gehalten werden.

Netzwerkarbeit

Die Seniorenberatung arbeitet aktiv in folgenden Gremien mit:

- Arbeitskreis Seniorenberatung Kreis Bergstraße, geleitet von der Fachstelle „Leben im Alter“
- Soziales Netzwerk Heppenheim, geleitet von einer Mitarbeiterin des Fachbereiches Soziales der Stadt Heppenheim.
- Arbeitsgruppe „Beratung und Koordination“ des Caritasverbandes für die Diözese Mainz geleitet von einer Mitarbeiterin des Referates für Alten- und Gesundheitshilfe
- Pflegetisch Bergstraße, geleitet von der Leiterin der Altenpflegeschule Kreis Bergstraße
- Pflegetisch Kreis Bergstraße AG Beratung, geleitet von der Leiterin der Altenpflegeschule Kreis Bergstraße

Vorträge und Veranstaltungen

Anzahl	Art der Veranstaltung	Besucherzahl
1	Ausstellung Zum Thema Altersarmut in Kooperation mit der Katholischen Kirchengemeinde und der Betriebsseelsorge des Bistums Mainz	25
1	Referat zum Thema Grundsicherung auf Einladung des Seniorenbeirates Heppenheim	11
1	Referat zum Thema Wohnen im Alter auf Einladung des Betreuungsvereins Kreis Bergstraße	15

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | Vortrag zum Thema „Was steht mir zu?“ Leistungen der Pflegekasse, im Betreuten Wohnen der Caritas in Einhausen | 20 |
| 2 | Organisation und Durchführung zweier Schulungstage (inklusive eines Referates zum Thema Demenz) für Ehrenamtliche Mitarbeiter in Entlastungsangeboten nach der Pflegeleistungsergänzungsverordnung in Kooperation mit anderen Caritasanbietern und dem DRK Heppenheim | 20 |
| 1 | Ein jahreszeitliches Fest mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern des Besuchsdienstes Weststadt Heppenheim | 6 |
| 6 | Supervisionstreffen mit den Mitarbeitern des Weststadt Besuchsdienstes Heppenheim zum gegenseitigen Austausch und Fallbesprechungen | 6 |
| 2 | Pressekonferenzen zum Thema ganzheitliche Seniorenberatung Kreis Bergstraße in Kooperation mit dem Diakonischen Werk Kreis Bergstraße und der Seniorenberatung der Stadt Viernheim | |

Projektarbeit

Weststadt Besuchsdienst Heppenheim:

Das Projekt besteht als Entlastungsangebot seit 15 Jahren, als Kooperationsprojekt zwischen den Kirchengemeinden der Heppheimer Weststadt und der Seniorenberatungsstelle. Es bedarf der Koordination und Begleitung.

Der Weststadt-Besuchsdienst verfolgt das Ziel, dem Alleinsein und der Vereinsamung älterer Menschen in Heppenheim entgegenzuwirken. In diesem Jahr überstieg die Nachfrage von Menschen, die sich Besuche wünschen, deutlich die bestehenden Kapazitäten. Es wurde versucht, Ehrenamtliche durch persönliche Ansprache anzuwerben, was nur in einem Fall gelang, da die meisten Menschen sich nicht für längere Zeit in einem Ehrenamt verpflichten wollen. Eine zielgerichtete Schulung vor dem Einsatz muss jedoch noch erfolgen. Dies wird in Form einer Einzelcoachings durch die Seniorenberatung umgesetzt. Leider gelingt es zurzeit nicht, eine Mindestteilnehmerzahl für eine Gruppen- Schulungsmaßnahme zu gewinnen.

Die Seniorenberatung organisiert bzw. führt situationsorientierte Weiterbildung der ehrenamtlichen Helfer, ausgerichtet am jeweiligen Bedarf, durch. Weiterhin bleibt die Gewinnung neuer Ehrenamtlicher im Fokus. Dies gestaltete sich in den vergangenen Jahren allerdings sehr schwierig. Zum Ende des Berichtsjahres waren 6 Ehrenamtliche aktiv im Einsatz. Jeder „Neueinsatz“ eines ehrenamtlichen Helfers geht mit mehreren Vorinformationsgesprächen von Seiten der Seniorenberatung einher. Gleichzeitig werden die Helfer mittels regelmäßiger Treffen sowie nach Bedarf durch Einzelgespräche begleitet. Die Anerkennung des Demenzbesuchsdienstes nach §45c SGB XI als

niedrigschwelliges Betreuungsangebot besteht, wird aber nicht genutzt, da keine Kapazitäten hinsichtlich notwendiger Abrechnungsmodalitäten zur Verfügung stehen.

Sprechstunde in Lorsch:

Im Stadthaus Lorsch findet weiter einmal pro Woche eine Sprechstunde statt. In 2019 ist der Beratungsumfang mit 47,5% (bezogen auf die Gesamtanzahl der Beratungskontakte) deutlich gestiegen. Insgesamt fanden 758 Kontakte zu bzw. für Lorsch Bürger statt (in 2018 waren es 498 Kontakte). Aufgrund der hohen Nachfrage hat die Stadt Lorsch die Seniorenberatung in diesem Berichtsjahr um 10% ausgeweitet.

Sprechstunde in Einhausen:

Seit Anfang 2015 findet im Rathaus in Einhausen ebenfalls eine wöchentliche Sprechstunde statt. Die Sprechstunde wird von der Bevölkerung gut angenommen, wie sich an der Kontaktzahl von 175 Kontakten in 2019 ersehen lässt. Der Beratungsumfang liegt bei 11% und ist damit im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

Fort- und Weiterbildung

Die Mitarbeiterin der Seniorenberatung nahm an Fortbildungsmaßnahmen zu folgenden Themen teil:

- Demenzveranstaltung „Gemeinsam, Zweisam, Einsam – Soziale Kontakte im Alter“, Demenznetzwerk Bensheim
- Fachtag „Wohnraumanpassung und Smart Home“ – Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik, Handwerkskammer Kassel

Abschließendes Fazit und Ausblick

Der Beratungsumfang hat in diesem Berichtsjahr weiter zugenommen. Es wurden in der Region die höchsten Beratungszahlen seit Bestehen der Seniorenberatung erreicht. Dies ist zum einen der 10-prozentigen Aufstockung des Stellenanteils durch die Stadt Lorsch geschuldet sowie auch der verstärkten Präsenz durch Öffentlichkeitsarbeit in den unterschiedlichen Medien.

Schwierig war und ist zum Teil das Umsetzen von entlastenden Versorgungsstrukturen in den einzelnen Haushalten, wegen der begrenzten Personalressourcen am Markt; wobei sich dies auf unterschiedliche Berufsgruppen bezieht, wie Pflegekräfte, Hauswirtschaftskräfte und Betreuungskräfte. Gerade Menschen mit dem Pflegerad 1 konnten hier aus der Pflegeeinstufung kaum einen Nutzen ziehen. Die hier notwendigen Hilfen im Haushaltsbereich konnten oftmals nicht umgesetzt werden.

Aber auch die hausärztliche Versorgung hat sich vor allem in Lorsch mitunter als schwierig erwiesen. Es gibt immer noch etliche Senioren und Seniorinnen, die nach Schließung der langjährigen hausärztlichen Praxis keinen Folgearzt gefunden haben. Das Ausweichen auf Ärzte in anderen Kommunen ist nicht für alle realistisch umsetzbar, da sie in der eigenen Mobilität eingeschränkt sind und weder finanzielle noch personelle Ressourcen zur Verfügung stehen, um den Transfer zu gewährleisten.

Aufgrund der hohen Beratungszahlen kommt es phasenweise immer noch zu längeren Wartezeiten auf einen Termin. Trotz allem wurde versucht, schwierige komplexe Fallkonstellationen mittels Kriseninterventionen oder Begleitung im Sinne von Case Management adäquat zu versorgen. Jedoch gelingt es der Seniorenberatung nicht mehr, die Vielzahl der Klienten mit den unterschiedlichsten Problemlagen über die Zeit im Blick zu halten und beratend enger zu begleiten, um Überforderungen im familiären Pflegesystem rechtzeitig entgegen zu wirken.

Ebenso gelingt es bis dato nicht, wie aus der Statistik ersichtlich ist, die große Gruppe der auch hier schon lange lebenden Migranten über bestehende Hilfsmöglichkeiten im Pflegebereich zu informieren und unterstützende Hilfen in betroffene Familien zu bringen. Die Beratungszahlen bilden nicht den prozentualen Anteil der Bevölkerungsgruppen im Einzugsgebiet der Seniorenberatung ab. Um hier Zugänge zu schaffen, bedarf es zielgerichteter zeitaufwändiger Projektarbeit und Kooperationen.

In 2020 wird der Schwerpunkt der Seniorenberatung weiterhin auf der Einzelfallhilfe bleiben. Geplant ist jedoch zum ersten Mal, in Lorsch eine Seniorenmesse zu veranstalten. Hier sind schon erste Arbeiten in Kooperation mit der Stadt Lorsch angelaufen.

Des Weiteren feiert die Seniorenberatung in 2020 ihr 20-jähriges Bestehen, welches mit einer Nachmittags Veranstaltung gewürdigt werden soll. Auch hier haben die Vorbereitungen in Kooperation mit dem Diakonischen Werk bereits begonnen. Ebenfalls ist die Seniorenberaterin schon zu mehreren Referaten mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten angefragt worden und auch die gesetzlich vorgeschriebene Schulung (nach der Pflegeleistungsergänzungsverordnung) der Ehrenamtlichen im Weststadt Besuchsdienst ist schon in Vorbereitung.

Einzelfallhilfe Statistik 2019

Anzahl der Beratungskontakte und klientenbezogenen Vorgänge	Telefon	Hausbesuch	Sprechstunde	Sonstige**	Wohnort				Wohnsituation				Anfragende			Vermittlung über					
					HP	LO	EH	Anderere***	All-ein-lebend	Mit Ehe/Partner	Mit Familie	Ohne Angabe	Angehörige	Betroffene	Anderere	Öffentlichkeitsarbeit	Einrichtungen und Dienste	Amt und Behörde	Freunde und Nachbarn	Anderere	
1593	1012	166	192	223	604	758	175	56													
100%	63,5	10,4	12,1	14,0	38,0	47,5	11,0	3,5	50,8	40,6	4,0	4,6	28,6	61,8	9,6	37,8	13,2	16,9	30,2	1,8	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Anzahl der Beratungsfälle*:	weiblich	männlich	Alter:				
			bis 60J.	61 - 70 J.	71 - 80 J.	81 - 90 J.	über 90J.
325	224	101	8,2%	19,7%	35,5%	33,6%	3,0%

Beratungsanteil ausländischer Mitbürger 4,3%
Beratungsanteil von Menschen mit Migrationshintergrund 11.1%

Kurzberatungen hinsichtlich Informationsweitergabe bzw. Vermittlung an andere Fachdienste sind in dieser Statistik nicht erfasst.

* Anmerkung: Die Anzahl der Beratungsfälle entspricht nicht der Anzahl der Personen/ KlientInnen, die beraten und unterstützt wurden. Sowohl Einzelpersonen als auch Ehepaare, Angehörige und ganze Familienverbände werden als ein Beratungsfall erfasst. Pro Fall werden im Durchschnitt 2 Personen beraten, d.h. die Zahl der beratenen Personen beträgt ca 650. Daten zum Geschlecht und Alter werden nur von den betroffenen älteren Menschen erhoben.

** sonstige Kontakte: Schriftverkehr mit und für Klienten, Absprachen mit Diensten und Einrichtungen, Fallrecherchen, Klärung Rechtslage, u.a.

*** Beratungen von Klienten aus anderen Orten fand im Rahmen der Urlaubs- und Krankheitsvertretung der Kollegin in der Riedregion statt bzw. wurden Klienten beraten, deren Angehörige an der Bergstraße wohnen oder ein Umzug an die Bergstraße erwogen wurde.

Legende: HP = Heppenheim , LO = Lorsch , EH = Einhausen