

# **Seniorenberatung**

## **im Kreis Bergstraße**

**Beratungsstelle für ältere Menschen  
und ihre Angehörigen**

### **Region: Odenwald**

Dienststelle Rimbach  
Frau Heike Welzel,  
Diplom-Sozialpädagogin

### **Region: Überwald und hess. Neckartal**

Dienststelle Hirschhorn  
Frau Cornelia Weber,  
Sozialpädagogin

### **Region: Bensheim, Lautertal u. Zwingenberg**

Dienststelle Bensheim  
Frau Gudrun Angersbach,  
Diplom-Sozialpädagogin

Herr Hans Seydel,  
Diplom-Sozialpädagoge  
Bereichsleitung

# **Statistik 2012**

## Sachbericht zur Statistik 2012

### Rahmenbedingungen und Zahlen

Von den drei Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes Bergstraße in Bensheim, Rimbach und Hirschhorn (ab 1.12.12 Wald-Michelbach) beraten wir ältere Menschen und deren Angehörige in den Kommunen Bensheim, Zwingenberg, Lautertal, Rimbach, Mörlenbach, Fürth, Hirschhorn, Neckarsteinach, Wald-Michelbach und Abtsteinach. In sieben dieser Städte und Gemeinden bieten wir Sprechstunden vor Ort an.

Die Nachfrage der Beratungsleistungen war im Berichtsjahr quantitativ auf hohem Niveau stabil. Im Jahr 2012 wurden mit insgesamt 2143 Beratungskontakten 361 Ratsuchende unterstützt. In 251 Fällen wurden Hausbesuche durchgeführt, 340 Beratungen fanden während der Sprechzeiten statt. Die weiteren klientenbezogenen Vorgänge und Kontakte, die sich überwiegend auf sozialrechtliche Unterstützung beziehen, sind zu einem großen Teil Telefonberatungen sowie Absprachen mit Diensten und Behörden. In wachsendem Umfang kommen noch Schriftverkehr für/mit Klient/innen, Begleitung zu Einrichtungen und Behörden sowie Fallrecherchen hinzu. Dieser Bereich hat stark zugenommen und umfasste 452 Vorgänge der unterschiedlichsten Art.

Zusammenfassend lassen sich folgende wichtige Tendenzen für das Berichtsjahr 2012 nennen:

- Unverändert hohe Nachfrage nach Beratungsleistungen
- Äußerst komplexe und schwierige Beratungsprozesse und Begleitung einzelner Klienten
- Personelle Wechsel mit organisatorischen Erfordernissen.

## **Zugänge und Kooperationen**

Auch im Jahr 2012 zeigte sich wieder die gute Zusammenarbeit mit Fachstellen, Diensten, Einrichtungen und Behörden in der Zahl der uns von dort vermittelten Klient/innen. 21,8% aller Ratsuchenden wurden von Kirchengemeinden, Pflegediensten, dem Gesundheitsamt und den örtlichen Kommunalverwaltungen an uns verwiesen. Dies ist Ausdruck dafür, dass die Seniorenberatung von Ämtern und Einrichtungen der Altenhilfe als kompetenter Netzwerkpartner geschätzt wird. Der Anteil der Klient/innen, die auf Empfehlung von Menschen kommen, die die Seniorenberatung bereits in Anspruch genommen haben oder von ihr gehört hatten, ist mit 29,5%, also gut einem Viertel konstant hoch. Hierin zeigt sich einerseits die Zufriedenheit und Wertschätzung der beratenen Bürgerinnen und Bürger. Andererseits interpretieren wir diesen Umstand so, dass die Seniorenberatung nunmehr in der Bevölkerung einen hohen Bekanntheitsgrad hat. 38,8 % der neuen Klient/innen wurden durch unsere Pressearbeit und Veranstaltungen auf das Angebot aufmerksam.

## **Beratungsschwerpunkte und Tendenzen**

Die Informationen und Hilfestellungen zu den Themenbereichen Sozialrecht SGB XI und SGB V, stationäre und ambulante Pflege, Hausnotruf, Essen auf Rädern, Hilfsmittel, teilstationäre Pflege, Kurzzeit-/Verhinderungspflege lassen sich auch unter dem Gesichtspunkt der Pflegeberatung zusammen fassen, welche dem Grunde nach den originären Beratungsaufgaben der Kranken- und Pflegekassen zuzuordnen wären. 20,4 % aller Beratungskontakte/-vorgänge bezogen sich auf diese Themen, die sich damit in ähnlicher Höhe wie im Vorjahr bewegten.

Beratung und Information mit dem Ziel des Verbleibens zu Hause wurde zu 30,9 % durchgeführt. Themenbereiche sind: Essen auf Rädern, Hausnotruf, Hilfsmittel, Haushaltshilfen, ambulante Pflege, Betreutes Wohnen, stundenweise Betreuung, Kurzzeitpflege und psychosoziale Beratung.

Der Bedarf an Beratungen und Hilfestellungen in sozialrechtlichen Angelegenheiten, SGB XII (Sozialhilfe u. Grundsicherung), SGB IX (Behindertenrecht) und Wohngeld lag bei 12,5% aller Anfragen und stieg damit im Vergleich zum Vorjahr (7,4%) kräftig an. Die Beratungsinhalte konzentrierten sich im Wesentlichen auf folgende Kernbereiche:

- a) Hilfe zur Pflege im Rahmen von Hilfen in besonderen Lebenslagen, bei Pflegebedürftigen mit unzureichenden Leistungen aus der Pflegeversicherung und zu niedrigem Einkommen und Vermögen, um die erforderlichen Pflegehilfen selbst zu finanzieren;
- b) Kostenübernahme des Sozialhilfeträgers bei stationärer Pflege und Unterhaltspflichten (Kostenbeteiligung) der Angehörigen;
- c) Hilfestellung bei Angelegenheiten Schwerbehinderter mit den Versorgungsämtern
- d) Unterstützung bei der Geltendmachung von Ansprüchen aus der Grundsicherung und dem Wohngeld.

Der Beratungsbedarf zu Vorsorgeregelungen (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung etc.) und Betreuungsrecht (gesetzliche Betreuung) ist mit insgesamt 17,7 % in 2012 wieder etwas angestiegen. Nach wie vor sind das Interesse und der Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger zu diesen Themen groß. Den alten Menschen ist es wichtig, durch Vorsorge auch im hohen Alter noch selbstbestimmt zu leben.

Der Anteil psychosozialer Beratungen lag 2012 bei 18,7 % aller Beratungsinhalte. Dies ist Ausdruck dafür, dass die Ratsuchenden neben den wichtigen Sachinformationen und der Hilfestellung und Unterstützung in behördlichen Angelegenheiten einen hohen persönlichen Gesprächsbedarf haben. In

unterschiedlichem Anteil spielt die Bewältigung der besonderen Herausforderungen des Alters und des Alterns stets eine gewichtige Rolle im Beratungsprozess. Die Ratsuchenden benötigen vertrauensvolle und verschwiegene Beraterinnen oder Berater, mit denen sie ihre schwierige, manchmal krisenhafte Lebenssituation oder auch Lebensgeschichte besprechen können (Bilanzsituation).

In vielen Fällen wurden Angehörige beraten, die mit ihrer Aufgabe und Rolle als Pflegende überfordert waren. Zunehmend suchen Familien mit an Demenz Erkrankten Rat im Umgang mit ihren Angehörigen. Der Widerspruch zwischen der von außen wahrgenommenen Hilfebedürftigkeit und der fehlenden Einsicht des Kranken stellen die Familie vor große Herausforderungen. Die vorhandenen Hilfsangebote greifen hier nur ungenügend. Entlastungsmöglichkeiten durch eine aufsuchende Betreuung sind erst langsam im Aufbau.

Alleinstehende an Demenz erkrankte Menschen sind häufig von Verwahrlosung und Vereinsamung betroffen. Oft wird durch Dritte (Nachbarn, Angehörige, Ämter) der Hilfebedarf an die Beratungsstelle herangetragen. Nicht selten ist bereits der erste Schritt, nämlich mit dem Betroffenen in Kontakt zu kommen, schwierig, weil Unterstützung abgelehnt wird. Da die Seniorenberatung auf der Basis eines Beratungsauftrags agiert und keine weitergehenden rechtlichen Handlungsbefugnisse hat, besteht ihre Chance darin, mit Geduld und Einfühlungsvermögen das Vertrauen der Klient/innen zu gewinnen und so langsam Lösungswege zu erarbeiten. Dies ist häufig die Anregung einer gesetzlichen Betreuung. Bis diese aber eingerichtet ist, versucht die Seniorenberatung für die betroffenen Menschen und ihr Umfeld ein Höchstmaß an Sicherheit herzustellen. Dies ist meist nur unter Vernetzung aller Beteiligten, Betroffene, Angehörige so weit vorhanden, etwa der Betreuungsstelle, dem sozialmedizinischen Dienst, Pflegediensten und Seniorenberatung möglich.

## Diakonisches Werk Bergstraße Seniorenberatung

Region Odenwald, hessisches Neckartal, Bensheim, Lautertal und Zwingenberg

---

### Weitere Aktivitäten und Veranstaltungen

- Teilnahme am kreisweiten Arbeitskreis Seniorenberatung bei der „Fachstelle Leben im Alter“, 6 – 8 Sitzungen pro Jahr
- Projektpartnerschaft „Altersgerechter Umbau“ in Bensheim“
- Mitarbeit „Abtsteinach für Senioren“
- Beteiligung an den Kuratoriumssitzungen der Sozialstationen in Mörlenbach, Fürth und Neckarsteinach.

<b>Vorträge / Veranstaltungen / Projekte Berichtszeitraum 2012</b>		
<b>Datum</b>	<b>Art der Veranstaltung</b>	<b>BesucherInnenzahl-</b>
<b>22.3.12</b>	Wohnen im Alter Bensheim	<b>15</b>
<b>3.5.12</b>	Vortrag zum Thema Renten Ansprüche, Voraussetzungen, Rentenarten	<b>10</b>
<b>4.6.12</b>	Vorstellung der Seniorenberatung Sozialausschuss Fürth“	<b>12</b>
<b>27.6.12</b>	Vorstellung der Seniorenberatung Ökumenische Sozialstation Neckarsteinach	<b>20</b>
<b>1.9.12</b>	Vortrag Pflegeleistungen Apothekertag Neckarsteinach	<b>15</b>
<b>12.10.12</b>	Beitrag aus Beratungssicht „Pflege heute“ Kreisverwaltung Bergstraße	<b>50</b>
<b>18.10.12</b>	Erben und Vererben Bensheim	<b>10</b>
<b>30.10.12</b>	Beitrag „Altersarmut“ Kreissenorenbeirat	<b>40</b>
<b>19.10.12</b>	Altern in Zwingenberg	<b>40</b>

## **Personelle und organisatorische Veränderungen**

Das Berichtsjahr war für den Bereich der Seniorenberatung auch durch umfangreiche personelle und organisatorische Veränderungen gekennzeichnet.

Zum einen war die Stelle von Frau Gudrun Angersbach, die in die Freistellungsphase ihrer Altersteilzeit eintrat, neu zu besetzen. Dies geschah am 1.12.2012 durch einen Wechsel des Dienstortes von Frau Cornelia Weber. Frau Weber hatte bislang die Seniorenberatung im Überwald und dem hessischen Neckartal wahrgenommen. Zu diesem Zeitpunkt übernahm auch Frau Elisabeth Damm, die Seniorenberatung im Überwald und dem hessischen Neckartal.

Aus organisatorischen Gründen wurde der Dienstsitz von Frau Damm nach Wald-Michelbach verlegt und die Dienststelle in Hirschhorn aufgegeben. Dort findet nun eine Außensprechstunde statt. Im Bereich Überwald und dem hessischen Neckartal wird die Seniorenberatung im vertraglich vereinbarten Umfang weitergeführt.

Gegenwärtig werden unsere Informationsmaterialien, wie Flyer aber auch die Inhalte der Homepage aktualisiert. Alle kommunalen und anderen Partner werden schnellstmöglich mit den neuen Flyern versorgt.

Das Angebot der Seniorenberatung im Diakonischen Werk Bergstraße stellt sich aktuell wie folgt dar:

### **Region: Odenwald**

Dienststelle Rimbach  
Frau Heike Welzel,  
Diplom-Sozialpädagogin

## **Diakonisches Werk Bergstraße Seniorenberatung**

Region Odenwald, hessisches Neckartal, Bensheim, Lautertal und Zwingenberg

---

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

Dienststelle Wald-Michelbach

Frau Elisabeth Damm,

Diplom-Sozialpädagogin

### **Region: Bensheim, Lautertal u. Zwingenberg**

Dienststelle Bensheim

Frau Cornelia Weber,

Sozialpädagogin

Herr Hans Seydel,

Diplom-Sozialpädagoge

Bereichsleitung

Bensheim, den 26.2.2013

	Anzahl	in %	Rimbach, Mörlenbach, Fürth	Absteinach, Hirschhorn, Neckarsteinach, Waldmichelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
Anzahl der Ratsuchenden	361	100,0%	165	63	25	108
Geschlecht						
Frauen	252	69,8%	116	44	16	76
Männer	109	30,2%	49	19	9	32
Altersstruktur						
unter 60 J.	21	5,8%	7	5	1	8
60 - 69 J.	83	23,0%	37	13	8	25
70 - 80 J.	163	45,2%	75	25	12	51
über 80 J.	94	26,0%	46	20	4	24
Wohnsituation						
Alleinlebend	204	56,5%	81	42	16	65
Mit Ehepartner/Ehepartnerin	115	31,9%	63	15	8	29
Mit Familie	42	11,6%	21	6	1	14
Anfragende						
Angehörige	143	39,6%	71	18	7	47
Klient	173	47,9%	72	36	13	52
Andere:	45	12,5%	22	9	5	9
Ärzte, gesetzl. Betreuer/innen, Nachbarn, etc.						
Vermittlung durch						
Öffentlichkeitsarbeit	140	38,8%	67	18	4	51
Am/Behörde	47	13,0%	12	12	8	15
Freunde/Nachbarn	71	19,7%	48	8	8	7
Kirchengemeinde	7	1,9%	0	5	0	2
Einrichtungen und Dienste	61	16,9%	26	12	4	19
Andere	35	9,7%	12	8	1	14

Einzelfallhilfe Statistik 2012

Probe

Rimbach, Mörlenbach, Fürth	Absteinach, Hirschhorn, Neckarsteinach, Wald-Michelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
----------------------------	---	------------------------	----------

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

2143	100,0%
------	--------

1100	51,3%
251	11,7%
340	15,9%
452	21,1%

Form des Beratungskontaktes

Telefonat  
 Hausbesuch  
 Besuch in der Sprechstunde  
 Sonstige:  
 Schriftverkehr für/mit Klienten, Begleitung zu Behörden, Absprachen mit Diensten u. Einrichtungen, Fallrecherchen, Klärung Rechtslage u.a.

701	459	316	667
232	251	219	398
89	76	21	65
148	56	27	109
232	76	49	95
290			
225			
186			
	187		
	68		
	143		
	61		
		187	
		129	
			667

290	13,5%
225	10,5%
186	8,7%
187	8,7%
68	3,2%
143	6,7%
61	2,8%
187	8,7%
129	6,0%
667	31,12%

Wohnort

Rimbach  
 Mörlenbach  
 Fürth  
 Wald-Michelbach  
 Absteinach  
 Hirschhorn  
 Neckarsteinach  
 Zwingenberg  
 Lautertal  
 Bensheim

Einzelfallhilfe

Statistik 2012

Probe

Rimbach, Möriembach, Fürth	Absteinach, Hirschhorn, Neckarsteinach, Waldmichelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
----------------------------	--	------------------------	----------

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

Beratungsinhalte

2174	100,0%
------	--------

712	493	297	672
-----	-----	-----	-----

Beratungsthemen

1	1	18,7%
2	265	12,2%
3	209	9,6%
4	166	7,6%
5	118	5,4%
6	115	5,3%
7	90	4,1%
8	85	3,9%
9	80	3,7%
10	69	3,2%
11	65	3,0%
12	53	2,4%
13	52	2,4%
14	41	1,9%
15	41	1,9%
16	35	1,6%
17	34	1,6%
18	34	1,6%
19	30	1,4%
20	27	1,2%
21	25	1,1%
22	22	1,0%
23	22	1,0%
24	18	0,8%
25	17	0,8%
26	15	0,7%
27	15	0,7%
28	14	0,6%
29	6	0,3%
30	4	0,2%

140	78	42	147
133	45	26	61
65	65	20	59
77	31	19	39
38	39	14	27
43	27	11	34
17	31	14	28
28	16	13	28
18	30	9	23
8	11	18	32
30	3	9	23
16	5	13	19
16	8	9	19
16	7	3	15
28	7	1	5
3	2	9	21
8	6	9	11
4	6	8	16
0	16	6	8
0	24	1	2
1	5	9	10
0	2	8	12
4	3	9	6
1	12	2	3
2	9	0	6
10	1	2	2
3	0	6	6
2	4	4	4
1	0	3	2
0	0	0	4