

**Diakonie**   
Diakonisches Werk  
Bergstraße

# **Seniorenberatung**

im Kreis Bergstraße

**Beratungsstellen für ältere Menschen  
und ihre Angehörigen**

**Region: Odenwald**

Dienststelle Rimbach  
Heike Welzel,  
Diplom-Sozialpädagogin

**Region: Überwald und hessisches Neckartal**

Dienststelle Wald-Michelbach  
Elisabeth Damm,  
Diplom-Sozialpädagogin

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

Dienststelle Bensheim  
Susanne Hagen,  
Diplom-Sozialpädagogin  
Teamleitung

Cornelia Weber,  
Sozialpädagogin

## **Statistik 2016**

## Sachbericht zur Statistik 2016

### Ausgangssituation:

Ausgehend von den Standorten der drei Seniorenberatungsstellen in Bensheim, Rimbach und Wald – Michelbach 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 und Klientinnen und Klienten insbesondere dabei zu unterstützen, ihre Selbstständigkeit und Autonomie im fortgeschrittenen und höheren Alter solange wie möglich und gewünscht zu erhalten.

Wie im Vorjahr haben im Berichtszeitraum 2016 vier Sozialpädagoginnen in geschützten Räumlichkeiten wohnortnahe Sprechstunden in den am kommunalen Modell beteiligten Kommunen Bensheim, Birkenau, Zwingenberg, Lautertal, Rimbach, Mörlenbach, Fürth, Neckarsteinach, Wald- Michelbach und Abtsteinach angeboten. Im ersten Quartal des Jahres wurde der Standort Wald – Michelbach nach Rimbach verlegt. Die Versorgung der Klientinnen und Klienten aus Abtsteinach, Neckarsteinach und Wald- Michelbach wurde wie bisher sichergestellt.

Ältere Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, hatten wie in den Vorjahren die Möglichkeit mit den Mitarbeiterinnen Hausbesuche zu verabreden.

Auch im Jahr 2016 konnten die aufgeführten Qualitätskriterien in unseren Seniorenberatungsstellen gewährleistet werden:

- Die Räume unserer Beratungsstellen bieten einen barrierefreien Zugang.
- Die Räume bieten die Möglichkeit, eine Beratung 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.

### Zahl und Struktur der begleiteten Klientinnen und Klienten Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

Im Berichtszeitraum 2016 wurden von den Sozialarbeiterinnen der Seniorenberatungsstellen insgesamt 487 Personen in 2955 Kontakten beraten, unterstützt und begleitet. Neben einem Anstieg der Anzahl der Klientinnen und Klienten gegenüber dem Vorjahr ist besonders der Anstieg der Beratungskontakte zu verzeichnen. **Die Steigerung von 18,8 %** weist auf einen erhöhten Beratungsbedarf und die Vielschichtigkeit der Beratungsinhalte hin. Die Auswertung der Beratungsformen ergab, dass neben Hausbesuchen, die etwas stärker nachgefragt wurden, besonders telefonische Beratungen deutlich zahlreicher waren als in den Vorjahren. Die Klientinnen und Klienten nutzten mit 1774 Anrufen die Telefonberatung, 448 Beratungsgespräche fanden in den Sprechstunden der Dienststellen des Diakonischen Werkes, bzw. in den jeweiligen Außensprechstellen statt. 305mal wurden Hausbesuche mit und bei Klientinnen und Klienten in ihrer häuslichen Umgebung durchgeführt und in 472 Fällen tätigten die Mitarbeiterinnen Anfragen und Schriftverkehr für ältere Menschen oder deren Angehörige. Der Vergleich der statistischen Auswertung von 2015 und 2016 zeigt zudem, dass die Zahl der ratsuchenden Personen unter 60 Jahren zurückgegangen ist, während Anfragen von Menschen zwischen 60 und 69 Jahren deutlich angestiegen sind. Zudem hat sich die Zahl der anfragenden Klientinnen und Klienten, die im Familienverband leben, nahezu verdoppelt und über **50% mehr Angehörige** haben sich in 2016 für die Belange ihrer älteren Verwandten, Bekannten, Nachbarn und Freunde an unsere Beratungsstellen gewandt.

### Inhaltliche Schwerpunkte der Beratungen

Um fast 19% stieg im Vergleich zum Vorjahr die Zahl der Beratungskontakte, die sich inhaltlich auf psychosoziale Anliegen bezogen, deutlich an. Weiterhin

gab es einen großen Beratungsbedarf zum Themengebiet der Vorsorgeregulungen. Die Nachfrage an Informationen zu und Unterstützung bei der Erstellung von Vorsorgevollmachten zeigt das hohe Interesse älterer Menschen daran, auch den zukünftigen Lebensabschnitt und das Lebensende selbstbestimmt und verantwortungsvoll zu gestalten. Wie in den Vorjahren nahmen Fragen zur Pflege und den Möglichkeiten in der häuslichen Umgebung zu bleiben einen gleichbleibend großen Raum in der Beratung ein. Nahezu konstant gegenüber 2015 blieben Beratungskontakte, die sich auf Unterstützungsleistungen zum Sozialrecht SGB V, SGB XI, sowie auf das SGB XII (Grundsicherung im Alter) 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
- Unterstützung bei der Geltendmachung von Ansprüchen aus der Grundsicherung und dem Wohngeld
- Kostenübernahme des Sozialhilfeträgers bei stationärer Pflege und Unterhaltspflichten sowie Fragen zur Kostenbeteiligung der Angehörigen
- Hilfestellungen bei Angelegenheiten Schwerbehinderter mit den Versorgungsämtern

### Psychosoziale Beratungen

In unserer Seniorenberatung nahm die Bearbeitung psychosozialer Themen einen noch größeren Raum als in den Vorjahren ein. Es kann angenommen werden, dass das wachsende Bedürfnis und Interesse älterer Menschen und deren Angehörigen sich mit dem Älterwerden und den damit einhergehenden Veränderungen auseinanderzusetzen und umzugehen, einen immer höheren Stellenwert einnimmt. Einhergehend mit der demographischen und gesellschaftlichen Entwicklung wird in unseren Beratungsstellen diesen Anliegen Raum gegeben. In den psychosozialen Beratungsgesprächen wurde u.a. nach Wegen und Möglichkeiten gesucht, um trotz Einschränkungen das Leben neu zu definieren und mit den entstandenen Einschränkungen möglichst zufriedenstellend zurechtzukommen. Dazu gehörte auch oftmals der Wunsch sich persönlich, familiär und im erweiterten Umfeld anders zu arrangieren. Dies war insbesondere dann der Fall, wenn sich zwischenmenschliche Beziehungen in der Phase des Älterwerdens verändert hatten. Partnerverluste mit den

Gefühlen der Ohnmacht und Sorge um das eigene Weiterleben waren ebenso Inhalte der Beratungen wie Gefühle der Befreiung über einen wieder zurückgewonnenen Gestaltungsspielraum.

Weitere häufige psychosoziale Fragestellungen waren:

- Sinnsuche und Glaubensfragen
- Umgang mit Autonomieverlust
- Abschied von der gewohnten Gestaltung der eigenen Lebensbezüge
- Rollenumschichtungen in der Familie
- Hilfeannehmen müssen von Fachkräften
- Bearbeitung von Trauer um Verluste von Familienangehörigen
- Umgang mit der Einsamkeit

Für viele unserer Klientinnen und Klienten waren auch in 2016 die Gespräche oder Besuche der Seniorenberaterinnen einige der wenigen verbliebenen Kontakte zum sozialen Umfeld. Der Aufbau tragfähiger und neuer Beziehungen gelingt vielen alten Menschen aus eigenem Antrieb erfahrungsgemäß und aus vielen Gründen nur noch sehr schwer. Leider können diese durch Einzelfallberatungen nicht umfassend und angemessen ersetzt werden, dafür fehlen personelle Möglichkeiten und Ressourcen. Hilfreich könnte der Aus- und Aufbau relevanter Gruppenangebote sein, um z.B. nachbarschaftliche Verbindungen und soziales Miteinander älterer und einsamer Menschen zu fördern und anzuregen.

Die Erfahrungen in der psychosozialen Beratung in 2016 zeigten jedoch auch, dass ältere Menschen sich weniger mit der Leidenschaft des Bilanzierens und Ordners des Lebensabschlusses auseinandersetzen, als gemeinhin angenommen wird. Dennoch sind auch diese Themen ernst zu nehmen und erfordern von den Mitarbeiterinnen einen achtsamen und würdigenden Umgang ebenso wie die Anliegen einer ressourcenorientierten, auf die Zukunft gerichteten Lebensplanung.

### Kooperationspartner und Netzwerkarbeit

Der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und dem Zusammenwirken in Netzwerken kam im Jahr 2016 eine besondere Bedeutung zu.

Infolge der intensiven Zusammenarbeit unserer Seniorenberatungsstellen im Kreis Bergstraße wurden mehr als 38 % unserer Klientinnen durch die regionalen Kommunalverwaltungen, Pflege- und Freiwilligendienste, das Gesundheitsamt und die Kirchengemeinden an uns empfohlen. 10% der ratsuchenden Klientinnen und Klienten vertrauten sich unseren Beratungsstellen an, nachdem sie von Freunden und Nachbarn aufmerksam gemacht worden waren und über 46% der Menschen erhielten die Informationen über das Angebot durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Im gelungenen Austausch mit zahlreichen und engagierten Kooperationspartnern konnte im Jahr 2016 eine breite und erfolgreiche Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit zum Nutzen älterer Menschen und ihrer Angehörigen entstehen. Insbesondere durch die Zusammenarbeit mit Kreis und Kommunen konnte die bisherige gute Vernetzung der verschiedenen Beratungsstellen intensiviert werden. Aus der Sicht der ratsuchenden Menschen ist diese Zusammenarbeit oder zumindest das Wissen der verschiedenen Beratungsstellen voneinander ein wichtiger Aspekt gewesen- vor allem dann wenn es um den Wechsel zwischen verschiedenen Versorgungssettings ging oder wenn Leistungen und Leistungsanbieter aus unterschiedlichen Sektoren betroffen waren.

### Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2016 wirkten die Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes im Kreis Bergstraße an außergewöhnlich zahlreichen öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen und Projekten mit (siehe Aufzählung im Anhang).

Ein besonderes Highlight war die zweiteilige Veranstaltung mit dem renommierten Altersforscher Professor Hartmut Radebold. Die Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes Bergstraße hatten einen abendlichen öffentlichen Vortrag in der Bensheimer Stadtbibliothek und ein Fachseminar zur Thematik der Bewältigung der Kriegsfolgen federführend geplant und organisiert. Maßgebliche Unterstützung und Zusammenarbeit in der Umsetzung erfolgte durch die Kooperationspartner der Stadt Bensheim, des Netzwerkes Demenz Bensheim und des Stiftungsfonds DiaDem der Stiftung Diakonie Hessen. Die gemeinsame Veranstaltung erwies sich als über alle Erwartungen erfolgreich, zahlreiche jüngere und ältere Menschen

interessierten sich insbesondere für die Lesung von und mit Professor Radebold und gaben positive Rückmeldungen zur Aufbereitung des brisanten Themas, welches viele Menschen bewegt.

### Zusammenarbeit mit dem Ehrenamt

Neben der Zusammenarbeit und aktiven Mitwirkung der hauptamtlichen Seniorenberaterinnen in kommunalen Gremien und übergreifenden Netzwerken (z.B. Seniorenbeiräte, Pflegestützpunkt, Netzwerken Demenz) kommt auch der Zusammenarbeit mit dem Ehrenamt eine große Bedeutung zu.

Bereits seit 5 Jahren bieten die Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes Bergstraße regelmäßige Sprechstunden im vierwöchigen Turnus zur Renteninformation an. In den Dienststellen in Rimbach und Bensheim wird jeweils am 1. und am 3. Freitag im Monat von einem berufserfahrenen und freiwillig tätigen Mitarbeiter im Rentenstand kostenfrei allgemeine Fragen zum Thema Rente beantwortet. Im Jahr 2016 nutzten in den beiden Dienststellen insgesamt ca. 50 Klientinnen und Klienten persönlich und telefonisch das ehrenamtliche Sprechstundenangebot, sowohl als Einzelpersonen als auch im Familienverband. Die meisten Anliegen und Fragen bezogen sich auf die Erläuterung der Rentenarten, insbesondere der Erwerbsminderungsrente, dem Eintritt in die Rente oder der vorgezogenen Rente, sowie dem Verständnis von Rentenkonten und Fremdrentenabkommen.

### Ausblick

Aufgrund des demographischen Wandels gewinnt die Arbeit der Seniorenberatungsstellen zunehmend an Bedeutung. Die Zahl immer älter werdender Menschen steigt auch im Kreis Bergstraße und ebenso folgerichtig wächst der Bedarf dieser Personengruppe für Unterstützung, Information und Hilfe bei der Inanspruchnahme geeigneter Hilfen zu einer gelingenden Lebensbewältigung in dieser Lebensphase.

Zukünftig werden sich den Seniorenberatungsstellen weiterhin wichtige Fragen stellen, die eine verstärkte und neue Herausforderung für die Bewältigung des Arbeitsgebietes darstellen. Dies gilt sowohl für die direkte Beratungsarbeit, als

auch für die Zusammenarbeit im Gemeinwesen und in den relevanten Netzwerken.

- Wie kann die Versorgung hochaltriger Menschen im Kreis Bergstraße gewährleistet werden?
- Werden die jüngeren Generationen unter der Last der Verantwortung zusammenbrechen? Und wie kann man hier gegensteuern?
- Wie kann es gelingen, der immer größer werdenden Zahl älterer Menschen einen Verbleib in ihrer vertrauten Umgebung zu ermöglichen?
- Was kann angesichts steigender Zahlen von an Demenz erkrankter Menschen getan werden?
- Wie kann eine kultursensible Versorgung der Migrantinnen und Migranten, die auch in Deutschland und im Kreis Bergstraße leben und älter werden gestaltet werden?

Letztendlich wird es für die Mitarbeiterinnen der Seniorenberatungsstellen notwendig sein, auf die Konsequenzen der Reformen der Pflegestärkungsgesetze PSG II und PSG III, Bezug zu nehmen. Für die inhaltliche Ausgestaltung des Arbeitsgebietes sowie für die zukünftige Positionierung der Seniorenberatung sollen gemeinsam Ideen und Strategien entwickelt werden.

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

Bensheim, 08.05.2017

**Diakonisches Werk Bergstraße Seniorenberatung**  
 Region Odenwald, hessisches Neckartal, Bensheim, Lautertal und Zwingenberg

Vorträge / Veranstaltungen / Projekte      Berichtszeitraum 2016		
Datum	Art der Veranstaltung	BesucherInnen
14.4.16	Vortrag Betreuungsrecht, Veranstaltung des Seniorenbeirates Lautertal	40
27.4.16	Vortrag Renteninfo, Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße	12
28.4.16	Vorstellung der Seniorenberatung beim Seniorennachmittag der AWO Zwingenberg	16
16.5.16	Vorstellung der Seniorenberatung, Ausländerbeirat Bensheim	10
17.9.16	Teilnahme Seniorenberatung, Freiwilligentag Rimbach	14
21.9.16	Vortrag „ Hilfen im Alter“, Seniorenkreis der ev. Kirchengemeinde Zwingenberg	26
25.9.16	Mitwirkung Seniorenberatung, Tag der offenen Tür, Rathaus Birkenau	25
7.10.16	Kurzvortrag bei der Jubiläumsveranstaltung des Pflegestützpunktes Kreis Bergstraße	40
8.11.16	Vortrag Demenz, Veranstaltung der Seniorenlotsen Bensheim- Gronau	30
10.11.16	Vortrag Vorsorgeregelungen, Familienzentrum Zwingenberg	30
6.12.16	Vortrag Prof. Radebold : Im Weltkrieg war ich noch ein Kind , Bensheim	120
7.12.16	Fachtag mit Prof. Radebold	20

- Teilnahme am kreisweiten Arbeitskreis Seniorenberatung bei der „Fachstelle Leben im Alter“, 6 – 8 Sitzungen pro Jahr
- Lenkungsgruppe des Netzwerkes Demenz Bensheim
- Kuratoriumssitzungen verschiedener Sozialstationen
- Projektarbeit - Renteninfo
- Arbeitskreis Migration und Alter im Kreis Bergstraße
- Mitarbeit im kommunalen Seniorenbeirat Bensheim

Einzelfallhilfe

Statistik 2016

Probe

	Anzahl	in %	Rimbach, Mörlenbach, Fürth, Birkenau	Absteinach, Neckarsteinach, Waldmichelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
Anzahl der Ratsuchenden	487	100,0%	199	76	55	157
Geschlecht	Frauen	62,2%	124	50	36	93
	Männer	37,8%	75	26	19	64
Altersstruktur	unter 60 J.	6,0%	7	18	1	3
	60 - 69 J.	24,6%	48	15	7	50
	70 - 79 J.	38,6%	81	26	27	54
	80 - 89 J. über 90	26,1% 4,7%	57 6	16 1	17 3	37 13
Wohnsituation	Alleinlebend/Heim	38,2%	74	29	25	58
	Mit Ehepartner/Ehepartnerin	46,6%	106	27	26	68
	Mit Familie	15,2%	19	20	4	31
Anfragende	Angehörige	38,6%	97	14	15	62
	Klient	52,0%	85	61	33	74
	Andere: Ärzte, gesetzl. Betr., Nachbarn, etc.	9,4%	17	1	7	21
Vermittlung durch	Öffentlichkeitsarbeit	46,6%	112	29	29	57
	Amt/Behörde	15,4%	29	22	8	16
	Freunde/Nachbarn	10,5%	23	5	5	18
	Kirchengemeinde	2,7%			4	9
	Einrichtungen und Dienste	19,9%	33	19	5	40
Andere	4,9%	2	1	4	17	

**Diakonisches Werk Bergstraße Seniorenberatung**  
 Regionen Odenwald, hess. Neckartal, Lautertal und nördl. Bergstraße im Kreis Bergstraße

**Statistik 2016**

Probe

Anzahl	in %
2955	100,0%
1747	59,1%
305	10,3%
448	15,2%
455	15,4%

100,0%

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

Rimbach, Mörlenbach, Fürth, Birkenau	Absteinach, Neckarsteinach, Wald-Michelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
956	435	347	1217

515	238	207	787
104	39	28	134
134	89	58	167
203	69	54	129

308	10,4%
297	10,1%
231	7,8%
117	4,0%
295	10,0%
80	2,7%
60	2,0%
212	7,2%
135	4,6%
1217	41,2%

308			
297			
231			
117			
	295		
	80		
	60		
		212	
		135	
			1217

99,9%

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

Statistik 2016

Probe

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

Rimbach, Mörlenbach, Furth, Birkenau	Absteinach, Neckarsteinach, Wald-Michelbach	Zwingenberg, Lautertal	Bensheim
--	---	---------------------------	----------

3858	100,0%
------	--------

1265	761	426	1406
------	-----	-----	------

Ambulante Pflege	113	2,9%
Besuchsdienste	25	0,6%
Betreutes Wohnen	66	1,7%
Betreuungsrecht	264	6,8%
Bildungs-/Freizeitangebote	34	0,9%
Erwachsenes Kind mit Einschränkungen	11	0,3%
Essen auf Rädern	29	0,8%
Gerontopsychiatrie/Demenz	178	4,6%
Haushaltshilfen	82	2,1%
Hausnotruf	39	1,0%
Hilfsmittel	29	0,8%
Kurzzeit-/Verhinderungspflege	30	0,8%
Psychosoziale Beratung	561	14,5%
Schuldenberatung	57	1,5%
Sonstige Anfragen	344	8,9%
Soziale Kontakte, Vereinsamung	85	2,2%
Sozialrecht SGB IX (Schwerbehindertenrecht u.a.)	109	2,8%
Sozialrecht SGB V (Krankenversicherung)	202	5,2%
Sozialrecht SGB XI (Pflegeversicherung)	253	6,6%
Sozialrecht SGB XII (Grundsicherung im Alter)	181	4,7%
Sozialrecht SGB XII (Hilfe zur Pflege, etc.)	135	3,5%
Stationäre Pflege	149	3,9%
Stundenweise Betreuung	56	1,5%
Sucht	38	1,0%
Teilstationäre Tages-oder Nachtpflege	32	0,8%
Trauer- / Sterbebegleitung	58	1,5%
Verhärtsung	101	2,6%
Vorsorgeregelungen	372	9,6%
Wohngeld	55	1,4%
Wohnraumbberatung/Wohnungswechsel	170	4,4%

100,0%

44	8	7	54
8		4	13
19	4	3	40
95	86	9	74
6	7	1	20
3	1	0	7
13	2	0	14
108	4	16	50
46	4	5	27
7	2	19	11
8	2	7	12
	5	5	20
177	137	56	191
11	15	9	22
55	81	28	180
30	14	6	35
26	27	16	40
38	89	12	63
99	37	51	66
42	54	8	77
28	23	21	63
29	30	8	82
33		7	16
24		0	14
18		3	11
28	20	3	7
77	9	5	10
125	57	80	110
20		17	18
48	43	20	59