

**Diakonie**   
Diakonisches Werk  
Bergstraße

## **Seniorenberatung**

Im Kreis Bergstraße

Beratungsstellen für ältere Menschen und ihre Angehörige

**Region: Odenwald**

Dienststelle Rimbach

*Nadesha Garms*

Diplom- Sozialpädagogin

**Region: Überwald und hessisches Neckartal**

Dienststelle Rimbach

*Judith Friedrich*

Sozialpädagogin B.A.

**Region Bensheim, Lautertal und Zwingenberg**

Dienststelle Bensheim

*Regina Eichler- Walter (seit 01.08.2019)*

Dipl.-Sozialpädagogin

*Cornelia Weber (bis 31.07.2019)*

Sozialpädagogin

*Susanne Hagen*

Diplom-Sozialpädagogin

Bereichsleitung

## Sachbericht zur Statistik 2019

### Ausgangssituation:

Ausgehend von den Standorten der zwei 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 und Klientinnen und Klienten insbesondere dabei zu unterstützen, ihre Selbstständigkeit und Autonomie im fortgeschrittenen und höheren Alter solange wie möglich und gewünscht zu erhalten.

Im Berichtszeitraum 2019 haben 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.

Ab dem 01.08.2019 übernahm die langjährig tätige und berufserfahrene Sozialpädagogin Regina Eichler- Walter die Aufgaben von Cornelia Weber, die nach vielen Jahren in der Seniorenberatung für die Region Bensheim, Lautertal und Zwingenberg in den Ruhestand verabschiedet worden war.

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.

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**

Im Berichtszeitraum 2019 wurden von den Seniorenberaterinnen insgesamt 442 Personen in 2151 Kontakten beraten, unterstützt und begleitet. Somit hat sich die Anzahl der Klientinnen und Klienten und die Häufigkeit der Beratungskontakte gegenüber dem Vorjahr leicht erhöht. Die Zahlen weisen auf einen hohen Beratungsbedarf und auf eine hohe Vielschichtigkeit der Beratungsinhalte hin. Die Zahl der Beratungsinhalte hat sich 2019 gegenüber den Themen des Jahres 2018 erhöht. Auch die Auswertung der Beratungsformen ergab für das Berichtsjahr, dass sich die Anzahl der geleisteten Hausbesuche erhöht hat und die telefonische Beratung in noch höherem Maße genutzt wurde. Die Klientinnen und Klienten wurden mit 1205 Telefonaten unterstützt und 436 Beratungsgespräche fanden in den Sprechstunden der Dienststellen des Diakonischen Werkes, bzw. in den jeweiligen Außensprechstellen statt. Unsere Seniorenberaterinnen besuchten 324 Mal Klientinnen und Klienten in ihrer häuslichen Umgebung.

### **Hausbesuche in der Seniorenberatung**

Wie oben bereits erwähnt, verdoppelte sich im Berichtszeitraum 2019 die Anzahl der Hausbesuche. Diese Steigerung bedeutet im Flächenkreis wie dem Kreis Bergstrasse, einen hohen zeitlichen Aufwand, da teilweise weite Fahrstrecken zurückzulegen sind. Ca. 41% der Ratsuchenden sind im Alter von 70-79 Jahren. Weiterhin hoch ist auch die Altersgruppe der 80- 89 Jährigen (21 %). Je höher das Alter, desto eher macht sich auch eine eingeschränkte Mobilität bemerkbar, die teilweise auch mit einer eingeschränkten Infrastruktur in Bezug auf öffentliche Verkehrsmittel im Kreis Bergstraße zusammenhängt. Mehr als die Hälfte unserer Klientinnen und Klienten leben alleine. Daher können beispielsweise Autofahrten auch nicht immer von Angehörigen übernommen werden, da diese meistens berufstätig sind. Daher wird das Angebot zu einem Hausbesuch von den Ratsuchenden in der Regel sehr dankbar angenommen.

Sehr viele Kontakte zu Klientinnen und Klienten wurden in 2019 durch Ämter und Behörden vermittelt. Zu Grunde lag die Sorge um alleinlebende Menschen oft verbunden mit dem Wunsch sich um eine konkrete Fragestellung zu kümmern, beispielsweise Versorgung mit Lebensmitteln oder Abwendung von Verwahrlosung.

Bei einem Besuch von älteren Menschen in ihrer häuslichen Umgebung gewinnt man schnell einen genaueren Einblick in die jeweilige Lebenssituation und erkennt konkrete Risikofaktoren, beispielsweise in Bezug auf die gesundheitliche Situation, die Fähigkeiten der selbstbestimmten Haushaltsführung oder auch der finanziellen Situation. Durch Förderung vorhandener Ressourcen und unter Einbeziehung möglicher notwendiger Unterstützung soll eine selbstbestimmte Lebensführung von Klientinnen und Klienten so lange wie möglich sichergestellt werden. Oft bedarf es auch eines längeren vertrauensvollen Beziehungsaufbaus, damit Unterstützung von den Ratsuchenden angenommen wird. Einige Seniorinnen und Senioren befürchten auch, dass sie gegen ihren Willen in einer stationären Einrichtung untergebracht werden und geben sich viel Mühe ihren konkreten Unterstützungsbedarf nicht zu zeigen.

In 186 Fällen tätigten die Mitarbeiterinnen Anfragen und Schriftverkehr für ältere Menschen oder deren Angehörige. Die statistische Auswertung zeigt, dass die Zahl der ratsuchenden Personen im Berichtszeitraum 2019 sehr hoch war (40,7 %)

Beratungsanfragen zur Unterstützung hochaltriger Menschen wurden auch von Angehörigen oder Freunden und Nachbarn an die Seniorenberatung herangetragen. Aufgrund der eingeschränkten Mobilität alleinlebender Personen und ihrer vielschichtigen Problemstellungen war oft eine zeitintensive Beratungsarbeit erforderlich. Dabei standen psychosoziale Fragen, die sich durch neue Aufgaben und Herausforderungen in der letzten Lebensphase ergeben, im Vordergrund der Beratungsprozesse.

### **Inhaltliche Schwerpunkte der Beratungen**

#### **Vorsorgeregulungen und Pflegeversicherung**

Wie im Vorjahr bezogen sich 2019 die häufigsten Anfragen der Klientinnen und Klienten auf die Themengebiete der Vorsorgeregulungen (17,4%) und der Pflegeversicherung (15,5%).

Der Bedarf nach Informationen und Unterstützung bei der Erstellung von Vorsorgevollmachten zeigte das hohe Interesse älterer Menschen und deren Angehöriger, auch den zukünftigen Lebensabschnitt und das Lebensende aktiv, kreativ und selbstbestimmt zu planen und gestalten.

Ein Hauptanliegen der Klientinnen und Klienten war hierbei die Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten formal korrekt zu erstellen. In den meisten Fällen unterstützten wir Seniorinnen und Senioren in praktischer Art und Weise, da diese sich oftmals von den bürokratischen Anforderungen überfordert fühlen. Diese Fragen waren in vielen Fällen auch ein Zugang zur psychosozialen Beratung.

Viele der an uns herangetragenen Anliegen betrafen nicht nur den eigenen Umgang mit der letzten Phase des Lebens, sondern auch die Übernahme der großen Verantwortung und die damit einhergehende Belastung der bevollmächtigten Personen.

Insbesondere bei alleinstehenden Menschen oder solchen, mit ungeklärten Konflikten in der Familie nahmen diese Themen einen großen Raum in den Beratungen ein.

Wie in den Vorjahren wurden viele Fragen zur Pflegeversicherung gestellt. Die meisten Seniorinnen und Senioren wünschen sich in der häuslichen Umgebung bleiben zu können. Die Seniorenberaterinnen unterstützen sie dabei durch gemeinsames Abwägen der verschiedenen Möglichkeiten.

Der Bedarf an Unterstützungsleistungen aus der Pflegeversicherung konnte durch ambulante Pflegedienste oftmals nicht oder nur unzureichend gedeckt werden. Insbesondere Entlastungsleistungen wie Einkaufsdienste oder Hilfen im Haushalt konnten aufgrund von leider dramatischem Personalmangel der ambulanten Pflegedienste nicht mehr übernommen werden.

Nahezu konstant gegenüber 2018 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
- 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 kam der Bearbeitung psychosozialer Themen auch im Jahr 2019 wieder eine große Bedeutung zu. Die Zahl hat sich nahezu verdoppelt. Viele ältere Menschen und deren Angehörige zeigten den Wunsch sich mit dem Älterwerden und den damit einhergehenden Veränderungen in vertrauensvollen Gesprächen auseinanderzusetzen. Einhergehend mit der demographischen und gesellschaftlichen Entwicklung wurde auch 2019 in unseren Beratungsstellen dieses Thema besprochen. In den Beratungsgesprächen wurden 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.

Auch Angehörige und bereits pflegende Angehörige zeigten einen hohen Bedarf an psychosozialer Beratung.

In der Beratungspraxis wurde deutlich, wie belastet und überfordert nicht nur ältere Menschen selbst durch Krankheit, Verluste und dementielle Veränderungen sind. Insbesondere das Leben von Angehörigen kann von heute

auf morgen auf den Kopf gestellt sein, wenn die Pflege für Eltern oder Verwandte organisiert oder selbst geleistet werden muss. Angehörige, die nicht selten jahrelang rund um die Uhr für einen kranken Menschen da sind, hadern oft mit ihrem Schicksal, strapazieren ihre eigene Gesundheit und finden kaum noch Zeit zum Nachdenken, weil sie funktionieren müssen. Die dann entstehenden Lebenssituationen, wenn Pflegebedarfe in der Familie absehbar sind oder unverhofft eintreten, sind mit sehr hohem Stress verbunden. Viele Anforderungen werden gestellt und zahlreiche Entscheidungen müssen für die Verwandten und auch für die eigene Lebensperspektive getroffen werden. Unsere Beratungsstelle erleben Angehörige, die sich oftmals von Gesellschaft und Politik sehr allein gelassen fühlen, dann als hilfreich und unterstützend.

### **Kooperationspartner und Netzwerkarbeit**

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit Kooperationspartnern und das Zusammenwirken in regionalen Netzwerken wurde gepflegt und weiterentwickelt. Formale und auch informale Netzwerke waren hilfreich für den Zugang und die Weiterleitung von Klientinnen und Klienten an unsere Beratungsstellen.

Infolge der intensiven Zusammenarbeit unserer Seniorenberatungsstellen im Kreis Bergstraße wurden zahlreiche Klientinnen und Klienten durch die regionalen Kommunalverwaltungen, Pflege- und Freiwilligendienste und das Gesundheitsamt an uns empfohlen. Deutlich angestiegen, im Vergleich zum Vorjahr, ist die Vermittlung unserer Klientinnen und Klienten durch regionale Kommunalverwaltungen, das Gesundheitsamt oder Krankenhäuser. Fast 10% der ratsuchenden Klientinnen und Klienten vertrauten sich unseren Beratungsstellen an, nachdem sie von Freunden und Nachbarn aufmerksam gemacht worden waren und nahezu 53 % der Klientel erhielten die Informationen über das Angebot durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Im gelungenen Austausch mit zahlreichen und engagierten Kooperationspartnern konnte auch im Jahr 2019 eine breite und erfolgreiche Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit zum Wohl älterer Menschen und ihrer Angehörigen entstehen. Insbesondere durch die Zusammenarbeit mit Kreis und Kommunen konnte die bisherige gute Vernetzung der verschiedenen Beratungsstellen noch weiter 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 Fachstellen ging.

### **Demenz- und Präventionsnetzwerk im Weschnitztal**

Nach dem personellen Wechsel in der Seniorenberatung zum Juli 2018, wurde zum Ende des Jahres eine Umstrukturierung des Netzwerks erarbeitet, die im November 2018 vorgeschlagen und im Januar 2019 von allen Mitgliedern des Netzwerks beschlossen wurde. Seitdem gibt es ein Kernteam, bestehend aus 3 Mitgliedern einer jeden AG und der Koordinatorin, Frau Garms. Das Kernteam, bestehend somit aus 4 Teilnehmerinnen, hat die Aufgabe die großen Netzwerktreffen vorzubereiten. Es wurde beschlossen insgesamt 3-4 große Treffen zu planen und diese, von ehemals eineinhalb- auf drei Zeitstunden zu verlängern. Dies bietet genug Zeit um sich Sachthemen zu widmen, aber auch den informellen Austausch zu fördern, der von den ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitgliedern als sehr wichtig bewertet wird. Zentrale Themen der Netzwerktreffen waren im vergangenen Jahr: Demenz im Krankenhaus, Verbesserung der Situation pflegender Angehörige, die Prüfung ob und wenn ja, wie ein Besuchsdienst aufgebaut werden könne und alternative Wohnformen für Menschen mit Demenz (Dazu gab es im November eine Exkursion zum Statthaus Offenbach- Besuch einer Demenz WG). Außerdem wurde an der Finanzierung und Erstellung eines Demenzwegweisers für das Weschnitztal intensiv gearbeitet, der im Januar 2020 mit einer Feier und einem Pressegespräch der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. Die Nachfrage für den Wegweiser ab dem Zeitpunkt der Veröffentlichung war, auch über das Weschnitztal hinaus, sehr hoch.

Des Weiteren wurde Kontakt mit verschiedenen Autoren und Fachkräften aufgenommen, um diese für einen öffentlichen Vortrag zu anzufragen. Erfreulicherweise konnte Frau Margot Unbescheid, Autorin des Buches „Alzheimer- das Erste Hilfe Buch“ für einen Vortrag gewonnen werden. In diesem Zusammenhang erklärte sich der Bürgermeister in Rimbach, Herr Schmitt bereit, den Adam-Schmitt-Saal im Rathaus in Rimbach kostenlos zur Verfügung zu stellen. Leider musste der Vortrag aufgrund der aktuellen Corona-Situation auf unbestimmte Zeit verschoben werden.



Der Stammtisch für pflegende Angehörige, der im Januar 2018 ins Leben gerufen wurde, fand jeden 3. Donnerstag im Monat und das ganze Jahr 2019 statt. Er bietet Angehörigen einen niedrigschwelligen Zugang zum Austausch unter Gleichgesinnten.

Das Netzwerk präsentierte sich mit einem Flyer auf dem Fürther Markt und beteiligte sich am Tag der offenen Tür des Diakonischen Werks mit 2 interaktiven Beispielen aus dem Demenzparcour.

Die Mitglieder des Netzwerks sind Haupt- und Ehrenamtliche aus Kirche und Diakonie, dem Pflegestützpunkt, ambulanten und stationären Pflegediensten, betroffene pflegende Angehörige, Ergotherapeutin, Ernährungstherapeutin, PAULA (Psychosoziale Fachkraft auf dem Land), Mitarbeiterin der EUTB (Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung), Seniorenbeirat Mörlenbach.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Im Jahr 2019 wirkten die Seniorenberatungsstellen des Diakonischen Werkes im Kreis Bergstraße sowohl federführend als auch als Netzwerkpartner an mehreren öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen und Projekten mit (siehe Aufzählung im Anhang).

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 im 7. Jahr 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 2019 nutzten in den beiden Dienststellen insgesamt ca. 40 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 Fremdretenabkommen.

### **Ausblick**

Aufgrund des demographischen Wandels gewinnt die Arbeit der Seniorenberatungsstellen immer mehr an Bedeutung. Die Zahl der Menschen, die immer älter werden, steigt auch im Kreis Bergstraße und daher wächst auch der Bedarf dieser Personengruppe an Unterstützung, Information und Hilfe bei der Inanspruchnahme geeigneter Hilfen, damit die Bewältigung dieser Lebensphase gut gelingt.

Mit der Perspektive auf ein gelingendes positives Altern, muss auch die neue Generation der jungen Alten betrachtet werden. Es handelt sich hierbei um Menschen die schon früh aus dem Berufsleben ausscheiden und einen langen aktiven Ruhestand vor sich haben. Sie beschäftigen sich mit neuen Rollen und Chancen die dieser Lebensabschnitt mit sich bringt. Diese Senioren und Seniorinnen sind lern- und leistungsfähiger denn je und bieten ein großes Potential für die Gesellschaft. Von ihnen können gesellschaftsrelevante Aufgaben übernommen werden. In diesem Sinne wird ab 2020 die Sprechstunde in Abtsteinach im neu gebauten Betreuten Wohnen in der Ortsmitte angeboten. Der Gemeinschaftsraum ist modern eingerichtet und bietet die Möglichkeit junge und ältere Senioren und Seniorinnen barrierefrei zu empfangen. Gruppenangebote oder Themenabende die insbesondere Menschen 60+ interessieren, könnten sich hier etablieren.

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 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?
- Was sind die Themen der jungen Alten? Wie können wir diese Klientel erreichen?

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, 28.5.2020

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

<b>Datum</b>	<b>Art der Veranstaltung</b>	<b>Teilnehmer/ Innen</b>
21.02	Vorstellung der Seniorenberatung und Vortrag „Pflegerreform“, Seniorenresidenz Birkenau	17
26.06.	Vorstellung der Seniorenberatung, Frauentreff Rimbach	11
02.10.	Vortrag Frauengruppe Lautern	18
17.10.	TN Fachtag BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen) Trier	ca. 220
20.10.	Mitgestaltung des Gottesdienstes der ev. Gemeinde Rimbach und Tag der offenen Tür mit Demenzparcours	
22.08.	TN BAGSO Treffen Lautertal	12
26.11.	Pressegespräch Vorstellung Seniorenberatung / Rathaus Bensheim	10
4.12.	TN BAGSO Treffen Lautertal	10
11.12.	Exkursion des DemenzNetzwerk Weschnitztal nach Offenbach (Demenz WG)	2 (6)

- Teilnahme am kreisweiten Arbeitskreis Seniorenberatung bei der „Fachstelle Leben im Alter“, 6 – 8 Sitzungen pro Jahr
- Netzwerk Demenz der Stadt Bensheim
- Demenz-Netzwerk Weschnitztal
- Kuratoriumssitzungen verschiedener Sozialstationen
- Projektarbeit - Renteninfo
- Arbeitskreis Migration und Alter im Kreis Bergstraße
- Arbeitskreis soziales Netzwerk Wald-Michelbach