

rhein  
kreis  
neuss



Deutsches  
Rotes  
Kreuz



**Caritasverband**  
*Rhein-Kreis Neuss e.V.*



**Diakonie**   
Rhein-Kreis Neuss

## **Beratung über Hilfen im Alter im Rhein-Kreis Neuss**

### **Jahresbericht 2012**

Redaktion in Abstimmung mit dem Arbeitskreis  
„Beratung über Hilfen im Alter“:

Diakonisches Werk der Evangelischen Kirchengemeinden Neuss e.V.  
Fachbereich „Leben im Alter“  
Angelika Hochstrate  
Gnadentaler Allee 15  
41468 Neuss  
Tel. 02131/ 165- 102  
[hochstrate@diakonie-neuss.de](mailto:hochstrate@diakonie-neuss.de)

### **1. Geschichte und Auftrag der „Beratung über Hilfen im Alter“**

### **2. Daten und Zahlen**

#### **2.1 zu Erstkontakten**

- 2.1.1 Kontaktwege**
- 2.1.2 Kontaktpersonen**
- 2.1.3 Situation der Senioren**
- 2.1.4 Hotline**

#### **2.2 zu Folgekontakten**

### **3. Beratungsinhalte**

- 3.1 Zahlen**
- 3.2 Schwerpunkte**

- 3.2.1 Wohnraumberatung**
- 3.2.2 Demenz**
- 3.2.3 Freizeit, Reisen**
- 3.2.4 Leistungserschließende Beratung**

### **4. Aufgaben für das Jahr 2013**

### **1. Geschichte und Auftrag der „Beratung über Hilfen im Alter“**

Bereits 1989 im Rahmen des „Silbernen Planes“, also lange bevor das Landespflegegesetz für Nordrhein- Westfalen 1996 in Kraft trat und eine Beratung für „Pflegebedürftige, von Pflegebedürftigkeit Bedrohte und ihre Angehörigen.....über die erforderlichen ambulanten, teilstationären, vollstationären und komplementären Dienste“ festschrieb, wurden im Rhein- Kreis Neuss Seniorenberatungsstellen eingerichtet.

Im Laufe der Jahre gelang es, die Beratungsstellen gut miteinander zu vernetzen und gemeinsame Qualitätsstandards zu entwickeln, die kontinuierlich überprüft werden.

Damit bieten die Verbände der freien Wohlfahrtspflege und das Pflegeberatungsbüro des Rhein- Kreises Neuss flächendeckend älteren Menschen, ihren Angehörigen und Personen aus ihrem Lebensumfeld, aber auch entsprechenden Institutionen die Möglichkeit, sich über die besonderen Lebensumstände im Alter zu informieren.

Neben dieser Information geht es schwerpunktmäßig in der Beratungstätigkeit aber auch darum, gemeinsam mit den älteren Menschen und ihrem Umfeld ein Unterstützungs- und Versorgungsnetz zu knüpfen, das das Leben ermöglicht, das von den SeniorInnen gewünscht ist. Dabei müssen Probleme erkannt, entsprechende Lösungen gemeinsam erarbeitet und praktische Hilfen installiert werden.

Der Kontakt zu den Beratungsstellen kann per Telefon, E- Mail, durch Briefe oder einen persönlichen Besuch aufgenommen werden.  
Die SeniorenberaterInnen bieten auch Hausbesuche an.

Seit einigen Jahren steht darüber hinaus eine **Hotline** unter der Telefonnummer **01805 555 210** zur Verfügung, die montags- donnerstags in der Zeit von 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr und freitags von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr besetzt ist.

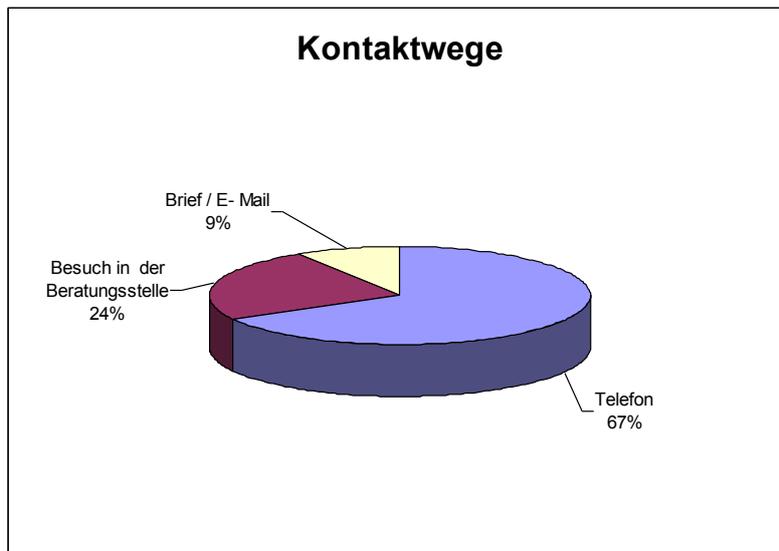
## **2. Daten und Zahlen**

### **2.1 zu Erstkontakten**

Im Jahr 2012 kam es in den Beratungsstellen auf den bereits genannten unterschiedlichen Wegen zu **3787 Erstkontakten**, 5,3% mehr als 2011. Damit setzte sich der Trend fort, der von Jahr zu Jahr eine Zunahme der Anfragen verzeichnet. (2009: 3113; 2010: 3173; 2011: 3587)

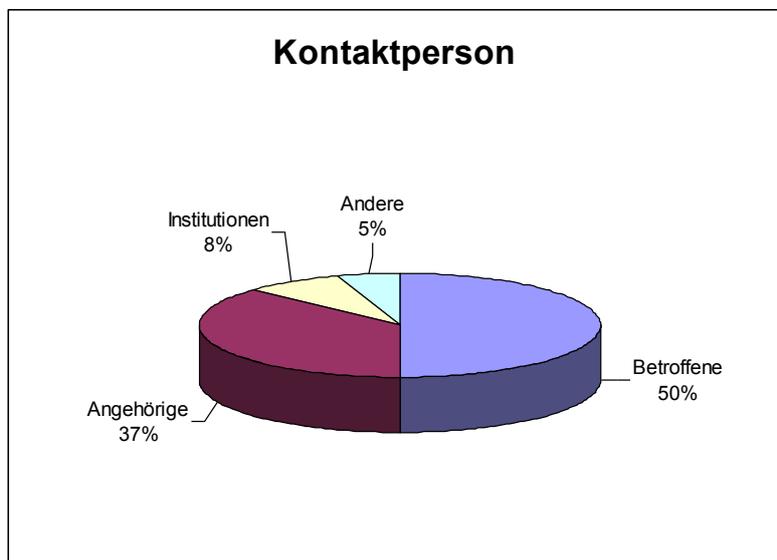
### 2.1.1 Kontaktwege

Das Telefon bleibt der vorrangige Kommunikationsweg beim Erstkontakt. Gründe liegen sicher zum einen darin, dass ältere Menschen zunehmend nur noch begrenzt mobil sind. Sicher spielt aber auch die Wahrung einer gewissen Anonymität und die unproblematische Verfügbarkeit des Telefons eine Rolle.



### 2.1.2 Kontaktpersonen

Die Zahl der anfragenden Angehörigen nimmt zu. In einigen Beratungsstellen übersteigt sie bereits die der Betroffenen selber. Insgesamt stellen die älteren Menschen aber immer noch die Mehrheit der Anfragenden.

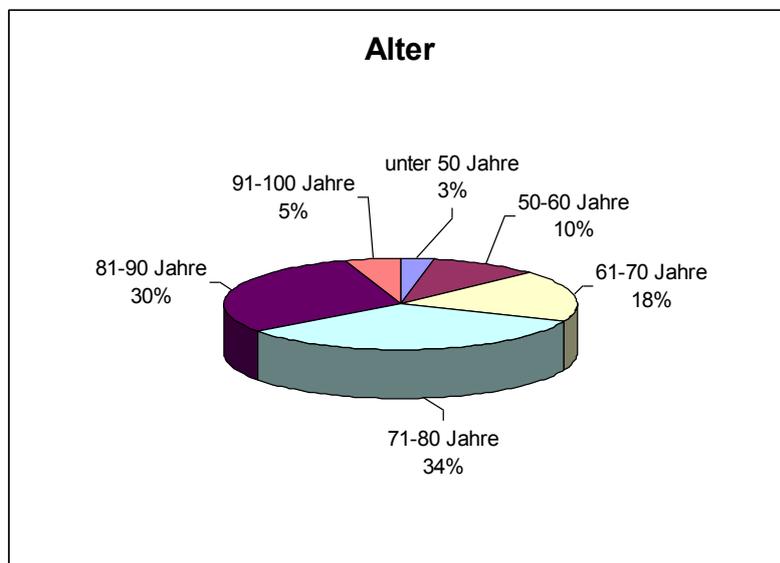


### 2.1.3 Situation der Senioren

Nicht immer lassen sich in einem telefonischen Beratungsgespräch Angaben nach den persönlichen Lebensumständen des älteren Menschen sinnvoll erfragen. Die hier gemachten Angaben nach Alter, Geschlecht etc. basieren demnach nur auf den Kontakten, bei denen die entsprechenden Daten erfasst werden konnten.

Die Mehrheit der Ratsuchenden sind mit **64% Frauen**. Diese Situation stellt sich seit dem Beginn der systematischen statistischen Erfassung in der Beratung über Hilfen im Alter so dar. Allerdings nimmt der Anteil der Männer zu, seit 2006 um 9%.

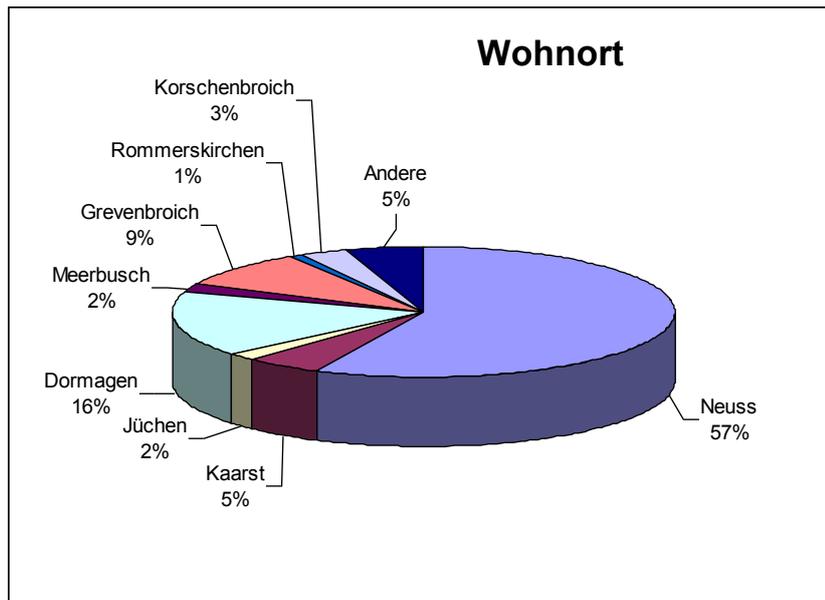
Die Gruppe der 71- 80- Jährigen ist die größte, relativ dicht gefolgt von der der 81- 90- Jährigen. Der Anteil der Menschen, die über 100 Jahre alt sind, liegt mit 5 Personen weit unter einem Prozent.



**62%** der SeniorInnen leben **allein**, **30%** mit **Partner** und **8%** mit **Angehörigen**.

**Menschen mit einem Migrationshintergrund** nehmen nach wie vor die Seniorenberatung eher selten in Anspruch. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Anteil **auf 8%** aber **verdoppelt**.

**Über die Hälfte** der älteren Menschen lebt **in Neuss**. **5%** sind **nicht im Rhein- Kreis Neuss** ansässig. Die Anfragen, die sich auf diese Menschen beziehen, werden häufig durch Angehörige gestellt, die hier leben.



### 2.1.4 Hotline

In den Beratungsstellen wurden **105 Anrufe** über die Hotline registriert. Die technische Aufzeichnung erfasste **152**. Die Differenz rührt aller Wahrscheinlichkeit nach daher, dass Anrufe als nicht über die Hotline erfolgt wahrgenommen wurden, weil es meistens keinen separaten Anschluss für diesen Nachfrageweg gibt.

### 2.2 zu Folgekontakten

Insgesamt gab es **13983 Folgekontakte**, was einer Steigerung im Vergleich zum Vorjahr von gut 8% entspricht.

Auch hier spielte das Telefon mit 7570 Anrufen eine dominante Rolle, gefolgt von 2389 Briefen und E- Mails.

Die Zahl der Besuche in der Beratungsstelle und der Hausbesuche war mit 1520 und 1512 nahezu gleich.

### 3. Beratungsinhalte

Die Bereiche, die in der Beratung Thema waren, haben sich im Vergleich zum Vorjahr teilweise erheblich verschoben, ohne dass dies immer gezielt begründet werden könnte.

### 3.1 Zahlen

Die Anzahl der Anfragen stellt sich im Einzelnen wie folgt dar:

		2012	Vergleich zu 2011
1.	Informationsmaterial	969	+ 103
2.	Komplementäre Dienste	782	- 8
3.	Leistungserschließende Beratung	567	- 10
4.	Psychosoziale Beratung	538	- 19
5.	Stationäre Pflege	537	+ 56
6.	Pflegeversicherung	536	+ 49
7.	Seniorenwohnungen	533	+ 50
8.	Ambulante Pflegedienste	471	- 61
9.	Freizeit, Reisen	464	+ 193
10.	Demenz	463	+ 195
11.	Betreutes Wohnen	429	+ 67
12.	Kurzzeitpflege	376	+ 17
13.	Psychosoziale Beratung für Angehörige	352	+ 72
14.	Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht	282	- 188
15.	Wohnraumberatung	246	+ 123
16.	Gesetzliche Betreuung	148	- 176
17.	Tagespflege	117	- 7
18.	andere Gründe	69	- 58
19.	Ehrenamt	66	- 16

### 3.2 Schwerpunkte

#### 3.2.1 Wohnraumberatung

Neben den Steigerungen bei den Themen „Demenz“ und „Freizeit, Reisen“ fällt besonders die gestiegene Anzahl der Anfragen bei der Wohnberatung auf. Dies liegt darin begründet, dass die Wohnberatungsagentur im Rhein- Kreis Neuss, eingebettet in die Beratung über Hilfen im Alter erstmalig im gesamten Jahr ihren Dienst anbieten konnte. Dort gingen 195 Erstanfragen ein.

In vielen Fällen konnte in einer Beratung mit kleinen Maßnahmen, wie bessere Beleuchtung, Beseitigung von Stolperfallen oder Anbringen von Orientierungshilfen das Leben in den eigenen vier Wänden sicherer gestaltet werden. Manchmal war aber auch ein Badumbau oder der Einbau eines Treppenliftes notwendig. Immer stand im Hintergrund, dass die Mehrheit der älteren Menschen in der gewohnten Umgebung bleiben möchte und ein Umzug für einen nicht unerheblichen Teil nicht infrage kommt.

Das wichtige Angebot der Wohnraumberatung gilt es, im kommenden Jahr durch weitere gezielte Öffentlichkeitsarbeit noch bekannter zu machen. So wird etwa eine eigene Homepage geschaltet.

### **3.2.2 Demenz**

Die große Zunahme der Anfragen zum Thema Demenz spricht eine deutliche Sprache. Der medizinische Fortschritt lässt Menschen immer älter werden. Laut statistischem Landesamt sind im Rhein- Kreis Neuss zur Zeit knapp 21% der Bevölkerung über 65 Jahre. 1976 waren es nur 11%. Diese Tatsache bedingt eine Zunahme von dementiellen Erkrankungen, da ein hohes Lebensalter **der** Risikofaktor zur Entstehung einer Demenz ist. Folgerichtig steigen auch in diesem Bereich die Anfragen in der Seniorenberatung.

Die Angebote der Beratung über Hilfen im Alter zum Leben mit einer Demenz sind vielfältig. Außer Informationsvermittlung gilt es, ganz konkret Hilfen anzubieten und zu installieren. Dabei sind in den vergangenen Jahren an die Beratungsstellen angegliedert Unterstützungsmaßnahmen mit Hilfe ehrenamtlicher MitarbeiterInnen entstanden wie Betreuungsgruppen etwa bei der AWO Neuss oder häusliche Unterstützungsangebote, die die Beratungsstellen des Caritasverbandes im Rhein- Kreis Neuss und der Diakonie in Neuss anbieten. Allein dort konnten im Jahr 2012 in rund 1500 Stunden dementiell erkrankte Menschen in ihrem Zuhause unterstützt und begleitet werden. Für die Angehörigen bedeutete dies eine wichtige Entlastung.

Neben der unmittelbaren Unterstützung für die Betroffenen sehen es die SeniorenberaterInnen aber auch als notwendig an, immer wieder die Öffentlichkeit für dieses Thema zu sensibilisieren. So wurden zum Beispiel auch 2012 wieder vielfältige Angebote im Rahmen des Weltalzheimer Tages initiiert, oder entsprechende Vorträge gehalten. Es gab aber auch neue Wege, um Menschen zu erklären, was eine Demenzerkrankung bedeutet, etwa mit einer Aktion der Seniorenberatung der Diakonie im Rhein- Kreis Neuss, des Caritasverbandes und der Seniorenbeauftragten der Stadt Dormagen in der Dormagener Rathausgalerie. Mit Hilfe des Demenzparcours der Evangelischen Stiftung Tannenhof, der dort aufgebaut war, konnten Passanten an unterschiedlichen Stationen, wie etwa Malen mit seitenverkehrter Sicht, erahnen, was es bedeutet, wenn das Gehirn nicht mehr der Situation angemessen arbeitet.

### **3.2.3 Freizeit, Reisen**

Vereinsamung im Alter ist ein weiteres wichtiges Thema. Die erheblich gestiegene Nachfrage nach Freizeitangeboten könnte vermuten und hoffen lassen, dass ältere Menschen aktiv werden, um etwas für ihr soziales Netz zu tun. Auch hier sind die Beratungsstellen Anbieter von Gruppen, in denen SeniorInnen sich einfach nur treffen können, aber auch gezielte Angebote zum Beispiel zur Sturzprävention vorfinden, wie etwa im Seniorentreff des Deutschen Roten Kreuzes in Neuss oder im Pflegeberatungsbüro des Rhein- Kreises Neuss.

In Dormagen hat sich die Initiative „Wir für Horrem“ gebildet, an der die dortige Beratungsstelle Hilfen im Alter auch beteiligt ist. Ziel soll es sein, vereinsamte ältere Menschen niederschwellig zu erreichen.



Seniorenadvent beim Deutschen Roten Kreuz in Neuss

Auch generationenübergreifende Angebote spielen eine Rolle wie das Foto vom Drachenbau in der Kinder- und Jugendeinrichtung „Rübe“ des Diakonischen Werkes im Rhein- Kreis Neuss zeigt.





### **3.2.4 Leistungerschließende Beratung**

Die leistungerschließende Beratung fällt im Jahr 2012 im Hinblick auf die Zahlen nicht durch eine große Steigerung auf. Dennoch gehört sie seit Jahren zu den Angeboten, die besonders häufig in Anspruch genommen werden und die SeniorenberaterInnen in manchen Fällen besonders intensiv mit der Lebenswirklichkeit älterer Menschen konfrontiert.

Da werden gemeinsam Haushaltspläne aufgestellt, Geld eingeteilt, Anschaffungen geplant und wieder verworfen, weil immer häufiger das Geld kaum noch für das Notwendigste reicht.

Das Thema „Altersarmut“ erscheint in den Medien häufig als ein zukünftiges, dabei erleben die SeniorenberaterInnen im Hier und Jetzt, dass immer mehr Menschen mit fatalen Folgen betroffen sind. Soziale Kontakte werden aus Scham eingestellt oder zumindest reduziert. Dies und andere Reaktionen auf mangelnde finanzielle Ressourcen wie etwa unangemessene Ernährung bewirken nicht selten erhebliche gesundheitliche Probleme.

Dass die Schere innerhalb einer Generation, die einerseits aufgrund einer meistens ungebrochenen Berufsbiographie noch über gute Renten verfügt, aber andererseits auch Frauenarmut oder unverschuldete Bedürftigkeit etwa durch Krankheit aufweist, immer weiter auseinander geht, macht folgende einfache Überlegung deutlich: ein Rentner mit einem Einkommen von 2000,00 € hat zum 1. Juli 2012 eine Rentenerhöhung von 43,60 € erhalten, ein älterer Mensch mit 1000,00 € Rente bekam 21,80 € und ein Grundsicherungsempfänger erhielt nichts, weil das gestiegene Renteneinkommen sofort mit der Grundsicherung aufgerechnet wurde.

Die Möglichkeiten, öffentliche Beihilfen oder Vergünstigungen wie zum Beispiel Befreiung von der Rundfunkgebühr für Menschen mit geringem Einkommen zu erhalten, werden zusätzlich immer weiter erschwert, d.h. die Spielräume werden auch für die SeniorenberaterInnen immer enger, in denen sie im Bereich der leistungerschließenden Beratung wirklich helfen können.

### **4. Aufgaben für das Jahr 2013**

Die Seniorenberatung im Rhein-Kreis Neuss hat sich nie nur auf eine unmittelbare Beratungstätigkeit beschränkt, sondern sich immer auch als eine Instanz verstanden, die Interessen älterer Menschen vertritt, Bedarfe wahrnimmt und entsprechende ganz pragmatische Angebote entwickelt und zum Teil auch selber vorhält.

Für das Jahr 2013 werden weiterhin die Themen „Altersarmut“ und „Demenz“ eine Rolle spielen.

Der für 2012 geplante Workshop „Armut im Alter“ findet im Februar 2013 statt..

SeniorenberaterInnen werden an dem neu gegründeten „Runden Tisch Demenz“ in Neuss mitarbeiten, und auch die weitere Entwicklung ortsnaher Versorgungsstrukturen für ältere Menschen im Rahmen von Quartiersarbeit werden innerhalb der Seniorenberatung eine Rolle spielen.