



Deutsches  
Rotes  
Kreuz



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



**Diakonie**   
Rhein-Kreis Neuss

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

Jahresbericht 2014

Impressum:  
Rhein-Kreis Neuss  
Sozialamt  
Lindenstraße 4-6  
41515 Grevenbroich

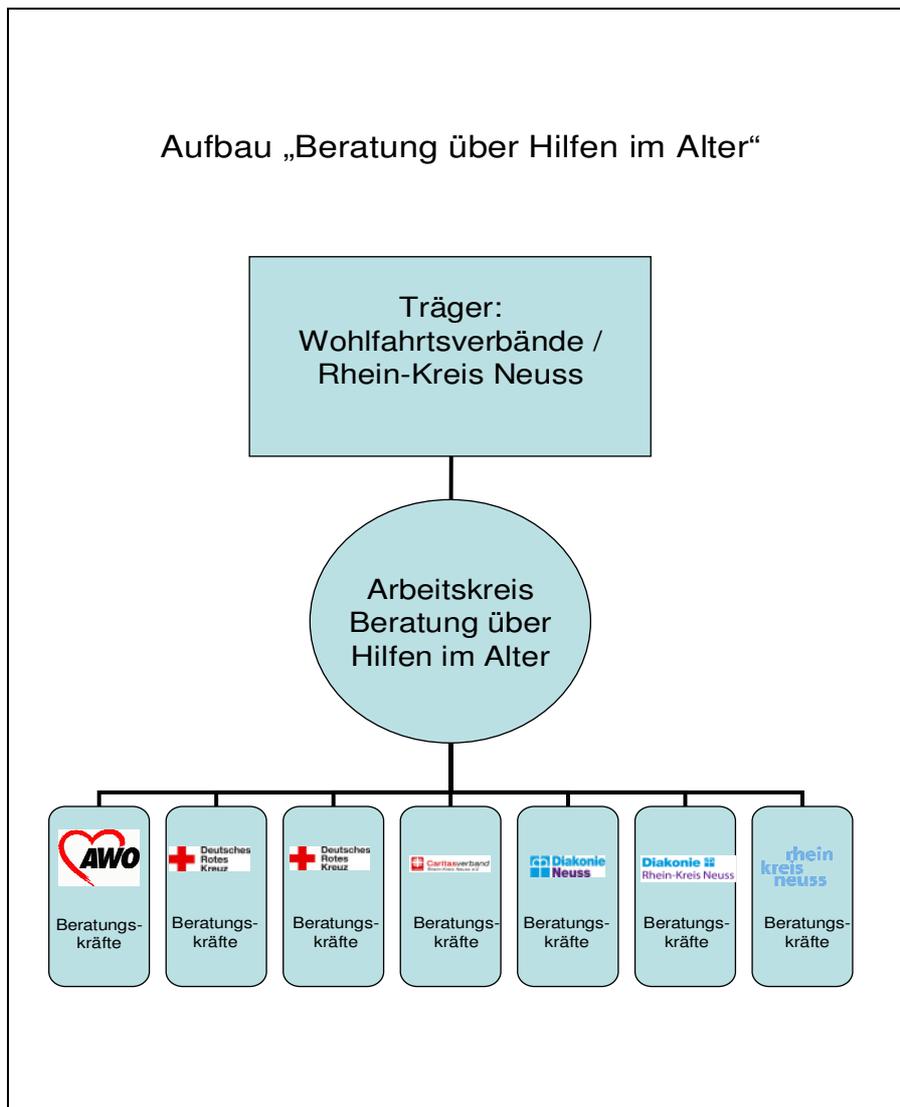
Redaktion: Rhein-Kreis Neuss  
in Abstimmung mit der Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände  
im Rhein-Kreis Neuss  
Inhalte: Arbeitskreis Beratung über Hilfen im Alter

## Inhaltsverzeichnis

1.	Geschichte, Auftrag und Aufbau der „Beratung über Hilfen im Alter“	Seite 4
2.	Arbeitsschwerpunkte und Aktivitäten 2014	Seite 6
3.	Kontakte der Beratungskräfte	Seite 7
3.1	Anzahl der Klienten	Seite 7
3.2	Anzahl der Kontakte	Seite 7
3.3	Kontaktwege	Seite 8
3.4	Alter der Klienten	Seite 8
3.5	Kommunale Zugehörigkeit der Klienten	Seite 9
3.6	Beratungsinhalte	Seite 9
4.	Weitere Arbeitsbereiche und Vernetzung der Seniorenberatung	Seite 10

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

Die Seniorenberatungsstellen im Rhein-Kreis Neuss wurden schon vor mehr als zwanzig Jahren eingerichtet. Seit 2005 sind die Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtsverbände und das Pflegeberatungsbüro, zunächst durch eine Projektgruppe und seit 2008 durch den heutigen Arbeitskreis „Beratung über Hilfen im Alter“ fest miteinander vernetzt.



So konnte 2008 das gemeinsame Qualitätshandbuch „Beratung über Hilfen im Alter“, das verbindliche Standards für die Beratung festlegt, veröffentlicht werden. Auf dieser Grundlage wird nun seit 2012 ein ergänzender Praxisleitfaden entwickelt, der Verfahrenshinweise und Statistikbögen enthält und fortlaufend an aktuelle Veränderungen angepasst wird.

Die „Beratung über Hilfen im Alter“ ist ein Dienstleistungs- und Unterstützungsangebot für Senioren und deren Angehörige. Ein wesentliches Ziel der Beratung ist die Sicherstellung der Lebensqualität älter werdender Menschen, aber auch die Entlastung von Angehörigen. Schließlich möchten und sollen ältere

Menschen so lange wie möglich selbstständig in ihrem häuslichen Umfeld wohnen und leben.

Die qualifizierten Seniorenberater informieren, vermitteln und beraten zu Dienstleistungs- und Hilfeangeboten (ambulante Pflegedienste, Hausnotrufdienste, Essen auf Rädern, haushaltsnahe Dienstleistungen u.a.), zu Pflegeversicherung, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht oder gesetzlicher Betreuung, zu Tages- und Kurzzeitpflege oder über stationäre Einrichtungen, zu Angeboten für Menschen mit Demenz, zum Wohnen im Alter, zu Reisen, Kultur, sozialem und ehrenamtlichem Engagement sowie über Netzwerke 55 Plus und Begegnungsstätten. Außerdem sind die Berater bei der Beantragung von Leistungen z. B. zur Grundsicherung oder zur Pflegeversicherung unterstützend tätig. Die Qualitätssicherung wird über den Arbeitskreis „Beratung über Hilfen im Alter“ sichergestellt, dem neben der Kreisverwaltung je eine Vertreterin bzw. ein Vertreter der teilnehmenden Verbände angehören.

Die Beratung kann telefonisch, per Brief/ E-Mail, in der Beratungsstelle oder im Rahmen eines Hausbesuches erfolgen.

Beim Caritasverband ist auch eine geschützte Onlineberatung unter <http://www.caritas.de/onlineberatung> möglich.

Darüber hinaus ist eine Hotline geschaltet, die unter 01805 555 210 montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr und freitags von 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr besetzt ist.

Die Beratung wird für das gesamte Kreisgebiet angeboten. Aus der nachfolgenden Darstellung ist ersichtlich, welcher Verband für die kreisangehörigen Städte und Gemeinden zuständig ist.



## 2. Arbeitsschwerpunkte und Aktivitäten des Arbeitskreises 2014

Der Arbeitskreis hat im Jahr 2014 insgesamt fünfmal getagt. Inhalte der Arbeitskreissitzungen waren die Überarbeitung des Praxisleitfadens und der Verfahrensanweisungen zur kontinuierlichen Qualitätssicherung. Des Weiteren wurde intensiv über Veränderungen und Vereinfachungen der Statistikbögen diskutiert, deren Neufassung dann im Rahmen der Seniorenberaterkonferenz einvernehmlich verabschiedet werden konnte.

Wesentlicher Aspekt bei den Treffen des Arbeitskreises ist jedoch der Informations-, Wissens- und Erfahrungsaustausch. Im Jahr 2014 wurden in den Sitzungen auch die Entwicklungen diskutiert, die die einzelnen Verbände im Rahmen ihrer Arbeit feststellen. Aus Sicht der Beratungskräfte nimmt die „Leistungserschließende Beratung“ immer mehr an Bedeutung für viele ältere Menschen zu. Finanzielle Unterstützung werde mehr und mehr notwendig, um notwendige haushaltsnahe Dienstleistungen oder niederschwellige Hilfen in Anspruch nehmen zu können. In einer steigenden Zahl von Fällen reichen jedoch nach Mitteilung der Beratungskräfte die finanziellen Sozialleistungen nicht mehr aus, um Bedarfe im jeweiligen Einzelfall zu decken. Unterversorgung, Isolation oder manchmal sogar eine Verwahrlosung der alten Menschen könne die Folge sein.

Die im Rahmen des Case-Managements tätigen Beratungskräfte stellen des Weiteren fest, dass bestimmten Bedarfen kein ausreichendes Angebot mehr gegenüber stehe. Die praxisbezogenen Erfahrungen der Beratungskräfte wird sich der Rhein-Kreis Neuss im Rahmen der zukünftigen Bedarfsplanung auf Grundlage des novellierten Alten- und Pflegegesetzes NRW nutzbar machen.

Das Presseamt des Rhein-Kreises Neuss war behilflich bei der Neuauflage des Informationsflyers zur Beratungshotline, der Anfang 2014 herausgegeben werden konnte.

Ein Beratungsangebot des Rhein-Kreises Neuss  
und der Verbände der freien Wohlfahrtspflege:



rhein  
kreis  
neuss

Beratung über Hilfen im Alter  
im Rhein-Kreis Neuss



Impressum:  
Rhein-Kreis Neuss - Der Landrat  
Sozialamt  
Auf der Schanze 4 - 41515 Grevenbroich  
sozialamt@rhein-kreis-neuss.de  
[www.rhein-kreis-neuss.de](http://www.rhein-kreis-neuss.de)  
  [www.facebook.com/  
rheinkreisneuss](https://www.facebook.com/rheinkreisneuss)  
 [www.twitter.com/  
rheinkreisneuss](https://www.twitter.com/rheinkreisneuss)  
Foto: Thinkstock  
68/2014

Am 24.11.2014 fand im Kreishaus Grevenbroich die jährlich stattfindende Seniorenberaterkonferenz statt, an der alle an der Beratung beteiligten Kräfte teilnehmen. Monika Jansen vom Diözesan Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. konnte dafür gewonnen werden, die Auswirkungen der Reform des SGB XI im Hinblick auf Leistungen der Pflegeversicherung in einem ausführlichen Vortrag darzustellen. Hierdurch wurden die Beratungskräfte im Rhein-Kreis Neuss auf den aktuellsten Stand gebracht. Des Weiteren wurden die neuen Verfahrenshinweise und die neuen Statistikkbögen besprochen und verabschiedet. In der Seniorenberaterkonferenz stellten sich auch neue Beratungskräfte vor und knüpften Kontakte zu den Kolleginnen und Kollegen der anderen Verbände. So nahm 2014 erstmals Christiane Langer vom Diakonischen Werk Rhein-Kreis Neuss teil.

### **3. Kontakte der Beratungskräfte**

Über den Arbeitskreis „Beratung über Hilfen im Alter“ wurden Vorgaben für eine statistische Erfassung von Daten durch Beratungskräfte erarbeitet. In der praktischen Arbeit der Beratungskräfte sind jedoch oftmals nicht alle abgefragten Angaben im Rahmen der Einzelfallberatung relevant, und wurden daher nicht statistisch erfasst. Somit sind die gewonnenen Zahlen der Jahresauswertung nicht immer vollständig kompatibel zueinander. Der Arbeitskreis hat dies im Jahr 2014 thematisiert, so dass ab dem 01.01.2015 ein neuer Vordruck in Gebrauch ist, der die statistische Erfassung verbessern soll.

Wichtig ist jedoch, dass die jeweiligen Zahlen auch im Vergleich zu den Vorjahren Tendenzen aufzeigen und Vergleiche ermöglichen. Insbesondere die Zahl der Klienten und der Kontaktwege sind dabei in sich schlüssig.

#### **3.1 Anzahl der Klienten**

Im Jahr 2014 wurden insgesamt 3.269 ratsuchende Menschen von den Beratungskräften unterstützt. Damit lag die Zahl der Klienten um 164 unter der Zahl des Jahres 2013. Eine leicht fallende Zahl von Klienten ist somit im zweiten Jahr in Folge festzustellen, der Wert liegt aber noch über den Zahlen der Jahre bis 2010 (damals 3.173 Kunden). Unter den 3.269 Menschen waren 2.413 neue Klienten, die übrigen wurden bereits im Vorjahr bzw. in den Vorjahren begleitet.

#### **3.2 Anzahl der Kontakte**

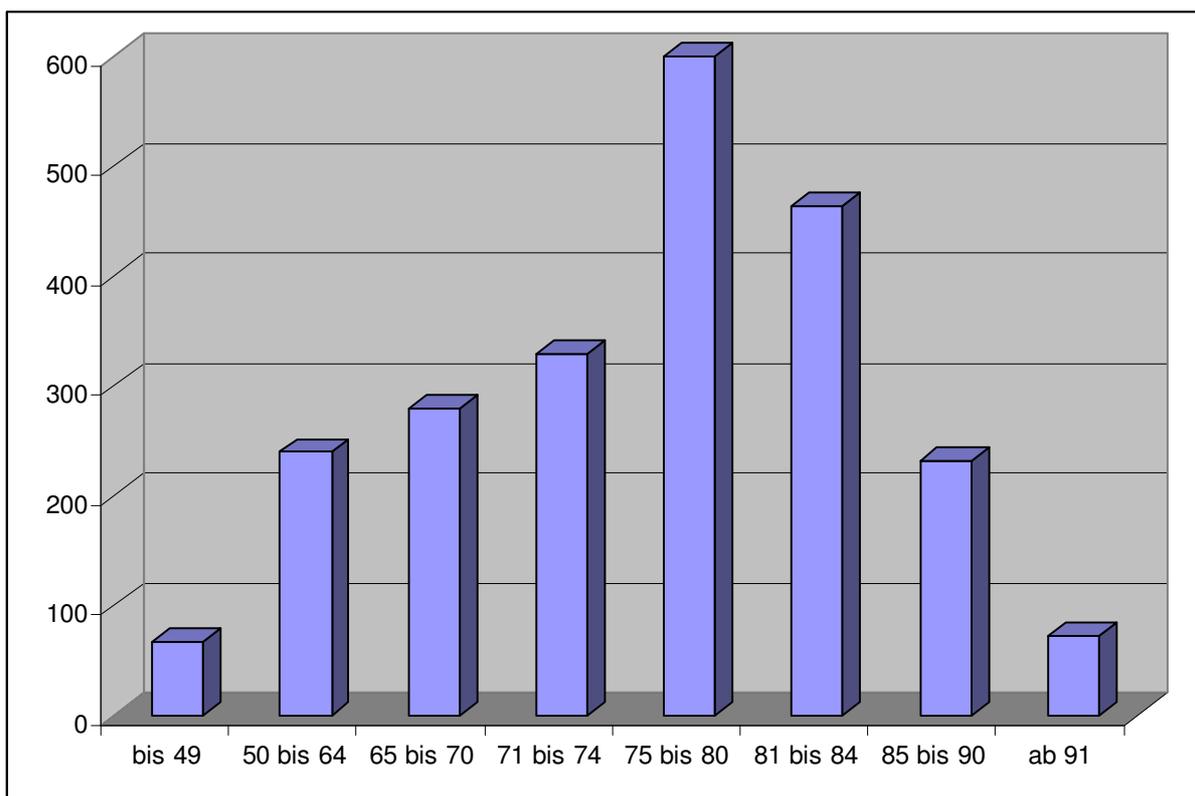
Die Anzahl der Kontakte mit den Klienten liegt um ein vielfaches höher. So wurden alleine 5.254 Telefonate von den Beratungskräften statistisch festgehalten, hinzu kommen 1.200 Besuche in den Beratungsstellen und über 2.330 verfasste Briefe und Emails. Die Beratungskräfte haben mehr als 930 Hausbesuche bei ratsuchenden Menschen durchgeführt. Insgesamt hat es rund 12.500 Kontakte im Jahr 2014 gegeben.

### 3.3 Kontaktwege

Die Wege der Klienten zur Kontaktaufnahme mit den Beratungskräften sind breit gefächert. Mit 2.000 Kontakten via Telefon ist dies die am stärksten genutzte Form der Kontaktaufnahme. Der zweithäufigst genutzte Weg ist mit 540 Besuchen die persönliche Vorsprache in der Beratungsstelle. Hieraus wird deutlich, wie wichtig die breit aufgestellte Beratung mit einer Präsenz in allen kreisangehörigen Kommunen ist. 119 Erstkontakte wurden durch die bereitgestellte Telefonhotline möglich gemacht, insgesamt gab es über die Hotline 170 Anrufe (179 im Jahr 2013).

### 3.4 Alter der Kunden

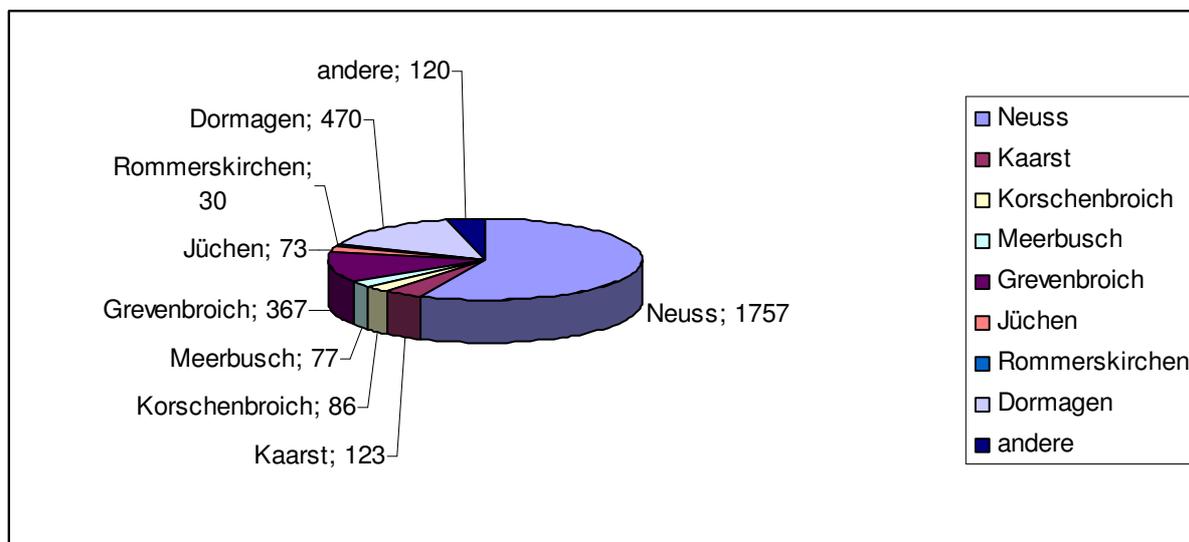
Im Jahr 2014 wurde von 2.283 der neuen Klienten das Alter statistisch erfasst. Die Altersverteilung der Klienten ergibt sich aus dem nachfolgenden Schaubild:



Hieraus ist gut ersichtlich, dass die Altersgruppe von 75 bis 80 Jahren den größte Klientenkreis in der Beratung mit 600 statistisch erfassten Personen darstellt. Der Wert ist nahezu doppelt so hoch wie der Wert der 71 bis 74-jährigen Menschen.

### 3.5 Kommunale Zugehörigkeit der Kunden

Die Herkunft der Kunden wurde in über 3.100 Fällen erfasst. Die Verteilung auf die kreisangehörigen Kommunen zeigt folgendes Bild:



### 3.6 Beratungsinhalte

Die Beratungsinhalte waren so vielschichtig wie in den vergangenen Jahren. Die nachfolgende Tabelle gibt somit die wichtigsten Themenfelder wider, die in den Beratungsgesprächen eine Rolle gespielt haben. Die Beratungskräfte lassen sich in ihrer Arbeit von den Fragen der Kunden leiten, da sie einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen. Die hohe Gesamtzahl der statistisch erfassten Beratungsinhalte ergibt sich daraus, dass in einem Kontakt mit einem Kunden oftmals mehrere Themen besprochen werden.

Ambulante Pflegedienste	383
Betreutes Wohnen	249
Demenz/Alzheimer	407
Ehrenamtliche Tätigkeit	100
Freizeit, Reisen, Kultur, Netzwerke	500
Gesetzliche Betreuung	117
Informationsmaterial	806
Komplementäre Dienste	714
Kurzzeitpflege	274
Leistungserschließende Beratung	680
Niederschwellige Angebote	200

Patientenverfügung / Vorsorgevollmacht	268
Pflegeversicherung	402
Psychosoziale Beratung für Angehörige	282
Psychosoziale Beratung	307
Seniorenwohnung	340
Sonstiges	162
Stationäre Pflege	332
Tagespflege	158
Wohnraumberatung	94

#### **4. Weitere Arbeitsbereiche und Vernetzung der Seniorenberatung**

Die Wohlfahrtsverbände im Rhein-Kreis Neuss bieten in eigener Zuständigkeit eine Vielzahl von Angeboten und Dienstleistungen für ältere Menschen an. Durch die hierbei gegebene, personelle Verzahnung durch die gleichzeitig in der Beratung eingesetzten Kräfte ergeben sich somit zusätzlich zu den oben geschilderten Tätigkeiten viele Kontakte zu älteren Menschen. Im diesem Rahmen wird weitere Beratung und konkrete Hilfe für die älteren Menschen im Rhein-Kreis Neuss auf einem soliden, inhaltlichen Fundament möglich gemacht.

Nachfolgend werden einige Beispiele von Angeboten aus den Verbänden und für die im Rhein-Kreis Neuss vorhandene Vernetzung dargestellt.

Die Arbeiterwohlfahrt in Neuss hat im letzten Jahr mehrere Veranstaltungen für ältere Menschen mit und ohne Migrationshintergrund angeboten. Das Filmangebot im Programmkinno Hitch in Neuss „Ziemlich beste Freunde“ sprach besonders viele Menschen an. Nach dem Film wurde bei Kaffee und Kuchen über das Thema Inklusion gesprochen. Einmal bis zweimal wöchentlich fand auch weiterhin die Betreuungsgruppe für dementiell Erkrankte (Cafe Vertellekes) statt. Mit Unterstützung von fünf geschulten ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen konnte die Seniorenberaterin wieder die unterschiedlichsten aktivierenden Angebote für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer anbieten. In Kooperation mit der Seniorenberaterin des Diakonischen Werkes Neuss fanden mehrere Fortbildungen für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen im Bereich Demenz statt. Die Fortbildung „Sport für Menschen mit Demenz“ wurde von allen Teilnehmenden als äußerst wertvoll für die praktische Arbeit angesehen.

Die Vernetzung von konkreter Hilfeleistung und der Seniorenberatung kann anhand eines Praxisbeispiels aus dem Angebot „Helfende Hände“ in Dormagen dargestellt werden: Herr Müller wird am Wochenende aus der Reha entlassen. Auf Anfrage des dortigen sozialen Dienstes leistet die Seniorenberaterin vor Ort Hilfestellung bei Antragstellungen, der Initiierung von ambulanter Pflege und Hausnotruf. Noch ist aber der Kühlschrank nicht mit Lebensmitteln gefüllt. Für diesen Einkauf kann in

Dormagen seit Herbst 2014 unter der Nummer 257919 um tatkräftige Unterstützung gebeten werden. Eine Gruppe von 40 Menschen, hat es sich zum Ziel gesetzt, ehrenamtlich allen Dormagener Bürgern in solchen Situationen zur Seite zu stehen. Ob Einkauf, Arztbesuch, Friedhofs- oder Kirchgang, Briefe schreiben, die Glüh-



birne wechseln oder das Telefon einstellen und vieles mehr – die Helfenden Hände sind Ansprechpartner für diese kleinen Hilfen. Voraussetzung ist, dass anderweitig keine Unterstützung gewährt wird, es sich um eine zeitlich begrenzte Aufgabe handelt und keine Arbeiten erwartet werden, die fachliche Kompetenz erfordern. Die Seniorenberaterin der Diakonie in Dormagen begleitet auch als Leiterin der Freiwilligen Agentur Dormagen in Personalunion dieses Projekt in Kooperation mit dem Caritasverband des Rhein-Kreises Neuss und der Stadt Dormagen.

Ein weiteres Beispiel sind die „Netzwerke 55 plus“. „Ich für mich“ – das darf sein und es bedeutet, das zu verwirklichen, was ich immer schon einmal machen wollte - das heißt, Träume und Wünsche hervorzuholen, die ich vielleicht doch gerne „mit anderen“ umsetzen möchte. Und mitunter entstehen auf einmal Initiativen, die auch „für andere“, z.B. Hochbetagte, Alleinerziehende, Familien und Kinder wichtig sind. Und das alles von und mit aktiven Menschen ab 55, die ihr Leben auch in der nachberuflichen und/oder nachfamiliären Phase weiterhin selbst in die Hand nehmen und einen großen Beitrag für ihre soziale Vorsorge leisten möchten, in dem sie Beziehungsnetze aufbauen und sich mit- und füreinander engagieren. Die einzelnen Netzwerkerinnen und Netzwerker bringen ihre Kompetenzen und Fähigkeiten, Wünsche und Ideen ein, um die Lebensphase „Alter“ aktiv mit anderen zu gestalten. Genau das geht in den Netzwerken 55Plus in Neuss ([www.netzwerk-neuss.de](http://www.netzwerk-neuss.de)), Dormagen ([www.netzwerk-dormagen.de](http://www.netzwerk-dormagen.de)) und Jüchen ([www.netzwerk-juechen.de](http://www.netzwerk-juechen.de)), alle in Trägerschaft des Caritasverbandes - in Dormagen und Jüchen zudem in Kooperation und gefördert durch die Stadt bzw. Gemeinde. Die Netzwerke werden durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritasverbandes unterstützt und begleitet. Hier findet auf Grundlage des informellen Austauschs viel Beratungsarbeit statt.

In den Netzwerken gibt es zahlreiche Interessengruppen in den Bereichen Kultur und Theater, Ausflüge und Reisen, Bewegung und Sport, Kontakte und Geselligkeit, Kreativität und Handwerk, Computer und Neue Medien, Soziales Engagement, generationsübergreifende (Betreuung von Kindern in Ganztagschulen, Kulturwerkstatt der Generationen u.v.m.) und interkulturelle Angebote. Weitere, gruppenübergreifende Angebote, z.B. ein wöchentliches Netzwerkfrühstück, ein Netzwerk-Café am Nachmittag, ein monatliches Mittagsbuffet am Samstag für Berufstätige oder jahreszeitlich bezogene Feste werden durchgeführt, Monatsprogramme gedruckt und die eigene Homepage gestaltet. Themenbezogene Informationen und Seminare beschäftigen sich – in Kooperation mit anderen Institutionen, Wohlfahrtsverbänden und Vereinen - mit Patientenverfügungen, Vorsorgevollmachten, Sicherheit im Alter, Erste-Hilfe-Schulungen oder nehmen sich „brennenden“ Themen wie „Leben mit Demenz“ an. So wird 2015 unter anderem der Themenkomplex Sterbebegleitung, Trauerbewältigung/Trauerarbeit im Blick sein.

Immer wieder entstehen neue Projekte und Initiativen, zuletzt im Herbst 2014 die „Helfenden Hände Dormagen“, ein gemeinsames generationsübergreifendes Projekt ehrenamtlicher Hilfen für Jung und Alt mit dem Diakonischen Werk und der Stadt Dormagen. Diskutiert, geplant und organisiert werden die vielfältigen Angebote in den Ideenwerkstätten, Sprecherrunden oder Organisationsteams der Netzwerke 55 Plus.

Ein konkretes Angebot für ältere Menschen bietet das Pflegeberatungsbüro des Rhein-Kreises Neuss im Seniorenforum der Stadt Neuss in der Organisation von Führungen durch stationäre Pflegeeinrichtungen an. Im Anschluss an die Besichtigung konnten alle wichtigen Fragen der Teilnehmer durch die Leitungskräfte oder durch die Sozialen Dienste der Einrichtungen beantwortet werden. Diese Informationsangebote helfen den älteren Menschen und deren Angehörigen einen eigenen Eindruck über das Leben in einer Pflegeeinrichtung zu erhalten. Aus den Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer war oft zu entnehmen, dass ihnen Ängste und Sorgen genommen werden konnten, die in vielen Fällen durch einseitige und negative Medienberichte bei den alten Menschen entstanden seien.



Interessierte Seniorinnen und Senioren aus Neuss im Gespräch mit Monika Langer, Einrichtungsleitung im Altenheim St. Josef in Neuss-Grimlinghausen

Eine Fülle von konkreten Leistungen erhalten Seniorinnen und Senioren auch im „Mehrgenerationenhaus“, ein Begegnungszentrum für Alt und Jung, das sich im „Haus der Familie“ des Caritasverbandes in Dormagen befindet. Hier sind mehrere Dienste und Angebote für Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Familien und Senioren – von der Schwangerschaftsberatungsstelle über Kindertagesstätte, Familienpflege

und Erziehungsberatung bis zum Fachdienst für Integration und Migration sowie der „Beratung über Hilfen im Alter“ angesiedelt, so dass Unterstützung und Hilfe schnell und unkompliziert möglich sind. Das Mehrgenerationenhaus wird seit 2012 aus dem Europäischen Sozialfond für Deutschland (ESF) kofinanziert sowie vom Bundesfamilienministerium und der Stadt Dormagen gefördert.

2014 war das Thema „Leben mit Demenz“ besonders im Blick. In Kooperation mit der Alzheimergesellschaft und dem Deutschen Roten Kreuz, Kreisverband Grevenboich, fanden hier drei Seminare für Angehörige von Menschen mit Demenz und weitere Interessierte statt.

Darüber hinaus ist das Mehrgenerationenhaus in Dormagen Treffpunkt zahlreicher Interessengruppen des Netzwerkes 55 Plus, so z. B. der Computerguppe im Internetcafé. Auch das Thema „Selbstbestimmtes Wohnen“ gewinnt immer mehr an Bedeutung. So trifft sich nicht nur die Gruppe „NaWoDo“ (Nachbarschaftliches Wohnen Dormagen), die 2015 ein nachbarschaftliches Projekt in Dormagen-Nievenheim realisieren möchte, im Mehrgenerationenhaus, sondern auch eine Gruppe, die ein „Beginen-Wohnprojekt“ plant.

Ausflüge und Reisen für ältere Menschen aus dem Rhein-Kreis Neuss wurden 2014 über den Caritas ReiseService angeboten. Es gab wieder interessante Reiseziele, zum Teil in Zusammenarbeit mit den Caritasverbänden Düsseldorf, Köln und Mettmann an. Sicherheit und Service sowie spezifische Angebote für ältere Menschen, zum Beispiel für Menschen mit Demenz und deren Angehörige, standen dabei an erster Stelle der Planungen. Ein Reiseziel waren unter anderem die berühmten Externsteine im Teutoburger Wald.



Alle Reisegruppen werden von qualifizierten, ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern begleitet. Diese stehen vor Ort als Ansprechpartner zur Verfügung, organisieren gemeinsame Aktivitäten und geben in Notfällen Unterstützung und Hilfe.