



# Seniorenberatungsstelle Flörsheim am Main

## Jahresbericht 2018

erstellt von:  
Christine Müller  
Seniorenberatungsstelle Flörsheim  
Rathausplatz 6  
65439 Flörsheim am Main

Träger: Caritasverband für den Bezirk Main-Taunus e.V.

gefördert vom  main-taunus-kreis

## Inhalt

1. Einleitung
2. Grundsätze, Ziele und Rahmenbedingungen
3. Das Beratungsangebot und Leistungsspektrum der Seniorenberatungsstelle
4. Zahlen in 2018
5. Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit
6. Resümee und Ausblick

## 1. Einleitung

Die barrierefreie Seniorenberatungsstelle Flörsheim wurde am 01.12.2012 eröffnet. Die Beratungsstelle ist eine Kooperation der Stadt Flörsheim am Main mit dem Caritasverband Main-Taunus e.V.

Sie versteht sich als zentrale, niedrigschwellige Anlaufstelle für altersrelevante Fragen und erfüllt als ergänzendes Angebot zu den bereits vorhandenen Diensten und Einrichtungen in Flörsheim eine Lotsenfunktion.

Die Seniorenberatungsstelle wurde zunächst in der Erzbergerstraße 14, im sogenannten technischen Verwaltungsgebäude der Stadt Flörsheim, eröffnet. Im September 2017 erfolgte der Umzug in das neue Verwaltungsgebäude, Rathausplatz 2. Die räumliche Nähe zum Fachbereich Soziales und Senioren und Fachbereich Wohnraummanagement war von Beginn an geplant, konnte jedoch wegen fehlender Barrierefreiheit zunächst nicht realisiert werden. Mit Eröffnung des Mehrgenerationentreffs am Rathausplatz 6, gegenüber des neuen Verwaltungsgebäudes, zog die Seniorenberatungsstelle erneut um und seit 01. November 2018 finden die Sprechstunden in den neuen Räumlichkeiten statt.

Die Seniorenberatungsstelle wurde seit Beginn an gut nachgefragt. Nachdem im Jahr 2013 der Aufbau der Beratungsstelle gelungen war, konnte in den folgenden Jahren die weitere Bekanntmachung und Etablierung der Beratungsstelle sowie der Ausbau der Vernetzungsarbeit betrieben werden.

In den ersten drei Jahren stiegen die Beratungszahlen in sämtlichen Bereichen kontinuierlich an. Seit dem Jahr 2016 ist bei den Gesamtzahlen ein leichter Anstieg zu verzeichnen.

Die Seniorenberatungsstelle ist inzwischen ein fester und zentraler Bestandteil des Hilfesystems für ältere Menschen in Flörsheim geworden und wird von den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut angenommen.

Der Kooperationsvertrag zwischen der Stadt Flörsheim am Main und dem Caritasverband, der zunächst 2014 um zwei weitere Jahre verlängert wurde, ist im Jahr 2016 für fünf Jahre abgeschlossen worden. Danach besteht eine jährliche Verlängerungsoption. Dies gewährleistet eine Sicherheit und kontinuierliche Fortführung der erfolgreichen Arbeit der Seniorenberatungsstelle.

Der folgende Jahresbericht gibt einen Überblick über die Arbeit der Seniorenberatungsstelle Flörsheim für das Kalenderjahr 2018. Er beschreibt, wie bereits in den letzten Jahren, die Organisationsstruktur, die Ziele und die Grundsätze der Arbeit. Es folgt eine Beschreibung des Beratungsangebotes und die Darlegung der geleisteten Beratung anhand statistischer Zahlen. Abschließend wird auf den Bereich Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit eingegangen.

## 2. Ziele, Grundsätze und Rahmenbedingungen

Die barrierefreie Seniorenberatungsstelle Flörsheim wurde zunächst in der Erzbergerstraße 14 eröffnet und befindet sich seit November 2018 im neu gebauten Mehrgenerationentreff, Rathausplatz 6, im Erdgeschoss.

Träger der Seniorenberatungsstelle ist der Caritasverband Main-Taunus e.V. Für die Arbeit in der Seniorenberatungsstelle wurde eine Teilzeitstelle mit einem Beschäftigungsumfang von 65 Prozent geschaffen. Die Mitarbeiterin Christine Müller ist mit 25,35 Stunden beschäftigt. Die Vertretung wird durch die Caritas gewährleistet. Die Sprechzeiten werden in Vertretung von Frau Jährling-Roth, Abteilungsleitung Gesundheitsdienste/Altenhilfe abgedeckt.

Im Jahr 2018 hat die Mitarbeiterin eine Weiterbildungsmaßnahme im Bereich der systemisch-integrativen Beratung begonnen, die in 2019 endet.

Das Ziel der Seniorenberatungsstelle ist es, ältere Menschen in ihrem Wunsch zu unterstützen, möglichst lange eigenständig und selbstbestimmt in ihrer eigenen Wohnung zu leben. Dem Wunsch nach einer selbstbestimmten Lebensführung auch im Alter, den fast alle älteren Menschen haben, soll durch individuelle Beratung im Einzelfall und entsprechende Unterstützung entsprochen werden.

Ein weiteres Ziel ist die Prävention durch frühzeitige Beratung und Öffentlichkeitsarbeit.

Das Beratungsverständnis der Seniorenberatungsstelle beinhaltet, dass wir dem älteren Menschen mit Respekt und Wertschätzung begegnen und ihn als mündigen Bürger mit seinen Bedürfnissen und Ressourcen ernst nehmen.

Grundsätze in der Arbeit sind der klientenzentrierte, ganzheitliche Ansatz, der die gesamte Lebenssituation des Menschen im Blick hat, sowie die Hilfe zur Selbsthilfe, d.h. dort zu intervenieren, wo der Klient keine Ressourcen hat oder zu diesen keinen Zugang findet. Weiterhin gelten eine systemische Sichtweise, ein lösungsorientierter Ansatz und die Einbeziehung von sozialen Netzwerken. Die Beratung ist vertraulich, trägerneutral und für den Klienten kostenfrei.

Die Seniorenberatungsstelle richtet sich mit ihrem Angebot an ältere Menschen und deren Angehörige oder andere Bezugspersonen sowie an die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Flörsheim, die sich über altersrelevante Fragen informieren möchten.

## 3. Das Beratungsangebot und Leistungsspektrum der Seniorenberatungsstelle

Die Seniorenberatungsstelle bietet von Montag bis Donnerstag Beratung und Unterstützung an. Es finden zwei offene Sprechstunden statt: Dienstag von 9 bis 12 Uhr und Donnerstag von 16 bis 18 Uhr. Weitere Beratungstermine und Hausbesuche sind nach telefonischer Vereinbarung möglich.

Das Beratungsangebot beinhaltet die Information, Beratung und Unterstützung bei folgenden Themen:

- Hilfe und Pflege zu Hause
- Dienste und Einrichtungen der ambulanten und stationären Altenhilfe
- Demenz, z.B. Betreuungsangebote zu Hause, Angebote für Angehörige

- Finanzierungsfragen, z.B. Kranken- und Pflegeversicherung, Grundsicherung im Alter
- Vermittlung von Leistungen und Koordination der Hilfen
- Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen und Behördenangelegenheiten
- Vorsorgeregelungen, z.B. Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung
- Selbstständiges Wohnen im Alter, Wohnberatung
- Angebote für Senioren/Ehrenamt
- Gespräche in Krisensituationen und schwierigen Lebenslagen.

#### 4. Zahlen in 2018

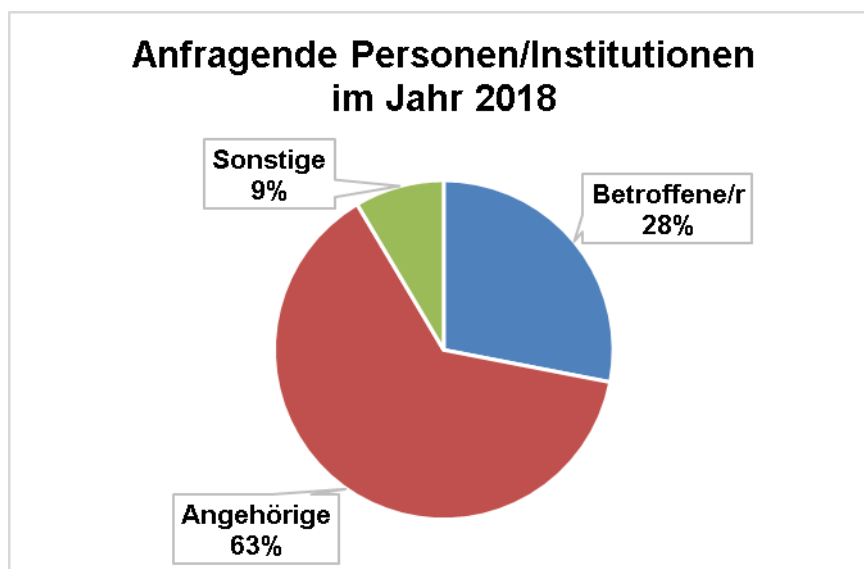
Im Jahr 2018 registrierte die Seniorenberatungsstelle 381 Erstanfragen. Davon wurden bei 82 älteren Menschen die Daten erfasst („neue Fälle“), da weitere Beratung, Hilfe und Hausbesuche erforderlich waren. Die übrigen 299 Kontakte, die keine weiteren Maßnahmen vonseiten der Seniorenberatung erforderten, wurden als „anonyme“ Anfragen/Beratungen erfasst.

Durch die seit 25. Mai 2018 geltende Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat sich die Dokumentation auch im Bereich der Seniorenberatung verändert und mehr Beratungen werden unter „anonymer“ Beratung dokumentiert.

Aus den vorherigen Jahren wurden 55 Klienten auch im Jahr 2018 weiter beraten und unterstützt, sodass insgesamt 137 Fälle gezählt wurden.

Für die Statistik des Main-Taunus-Kreises werden für die Erstberatungskontakte die anfragenden Personen und Institutionen erfasst.

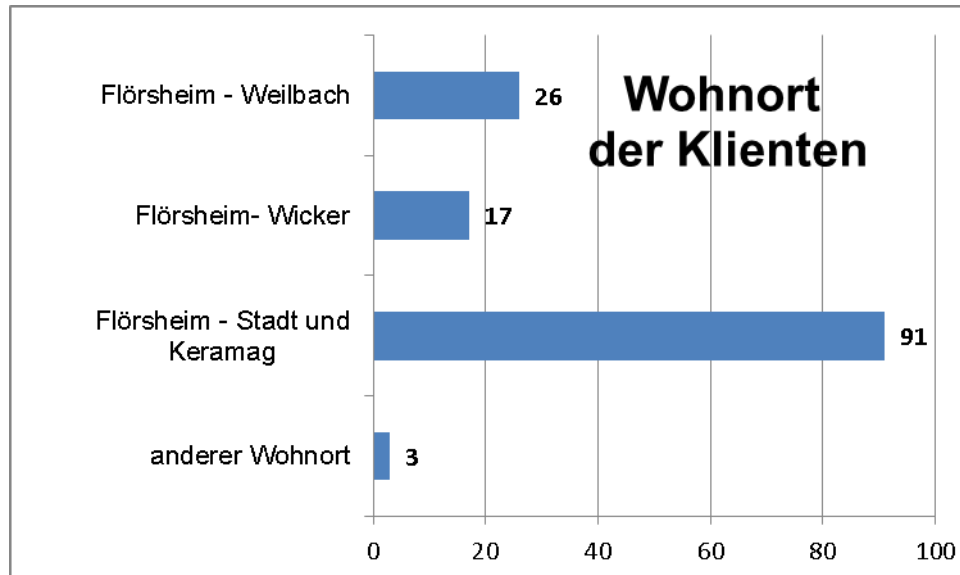
Für die 82 erfassten Klienten ergibt sich folgende Verteilung:



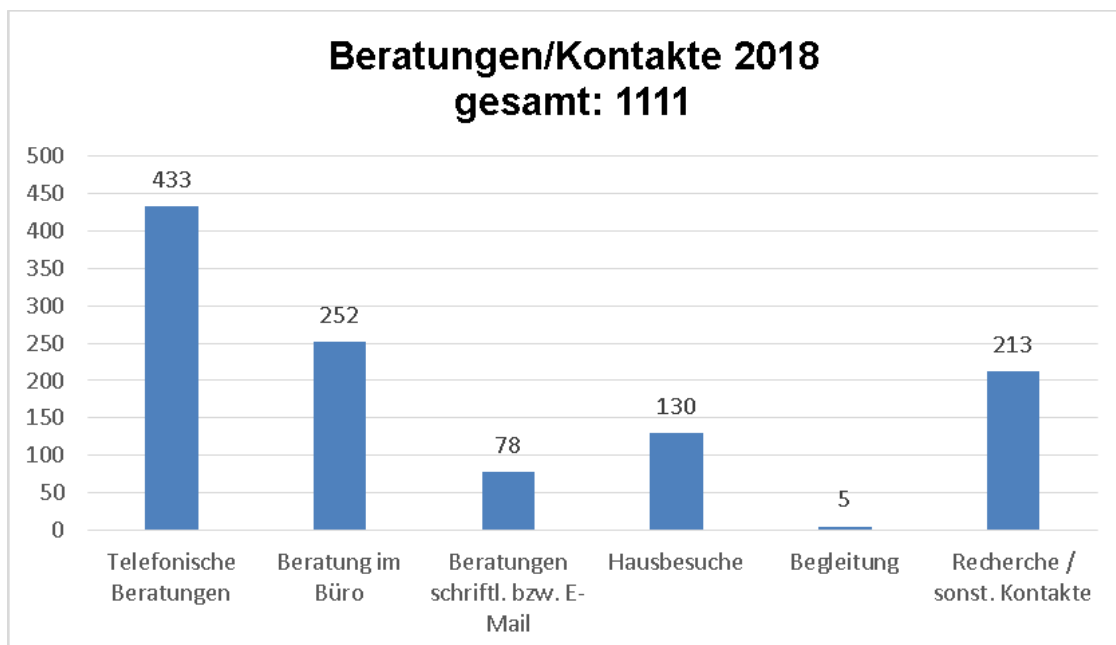
Die Verteilung der anfragenden Personen mit 63 Prozent Angehörigen ist ähnlich wie in den Vorjahren. Die mit neun Prozent erfassten „sonstigen“ Anfrager sind u.a. Krankenhaussozialdienste, Pflegedienste, Hausärzte, Sozialamt, oder Nachbarn der Betroffenen. Die Zahl ist im Vergleich zu den Vorjahren weniger geworden. Hier zeigt

sich, dass die Seniorenberatungsstelle in Flörsheim inzwischen bekannt ist und Klienten oder Angehörige sich direkt an die Beratungsstelle wenden.

Der Wohnort der 137 Klienten ist hauptsächlich Flörsheim, in drei Fällen war der Wohnort „außerhalb“, jedoch mit Bezug zu Flörsheim.



Im Folgenden werden die einzelnen Beratungen und Kontakte aufgeführt. Pro Klient fanden ein oder mehrere Kontakte statt.



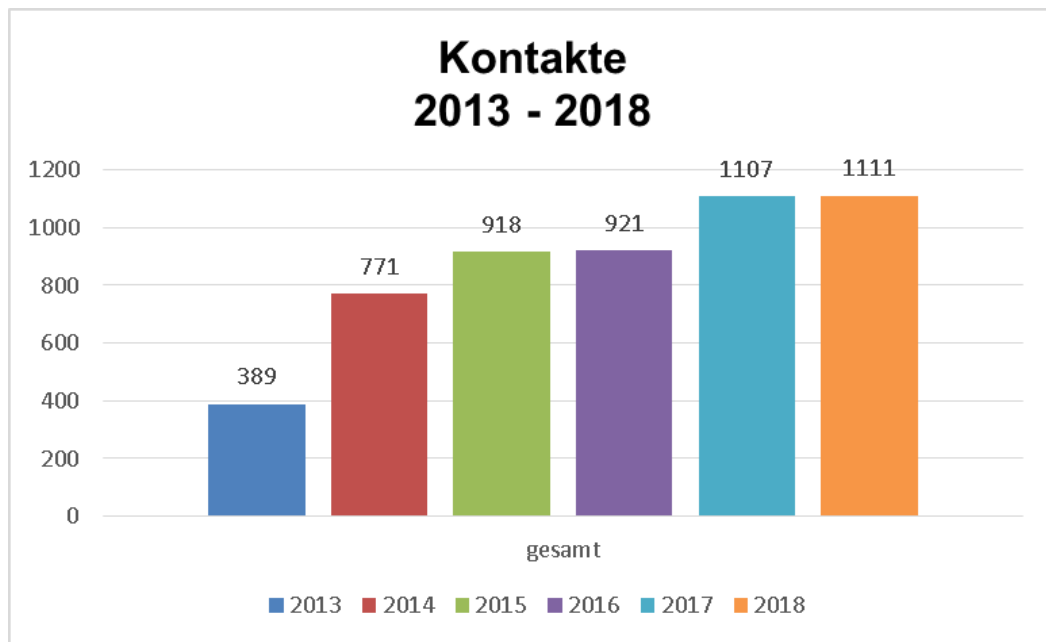
Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich ein größerer Anstieg bei der Anzahl der Klienten (ca. 70 Personen mehr), die das Büro der Beratungsstelle aufgesucht haben. Der Umzug in das neue Verwaltungsgebäude und die zentrale Lage dort können dazu beigetragen haben. Die aufsuchende Beratung in Form von Hausbesuchen in der

eigenen Wohnung wird weiterhin gut angenommen bzw. angefragt und ist eine wichtige Beratungsform in der Seniorenberatung.

Bei der Begleitung handelt es sich um Unterstützung von Klienten oder Angehörigen, z.B. Begleitung ins Pflegeheim zur Organisation der weiteren Versorgung.

Unter dem Punkt Recherche werden alle Kontakte/Tätigkeiten erfasst, die für den Klienten erbracht werden, z.B. Telefonate mit Ärzten, Pflegediensten, Behörden.

Um den Vergleich seit Beginn der Beratungsstelle darzustellen, werden die Zahlen seit 2013 aufgeführt.

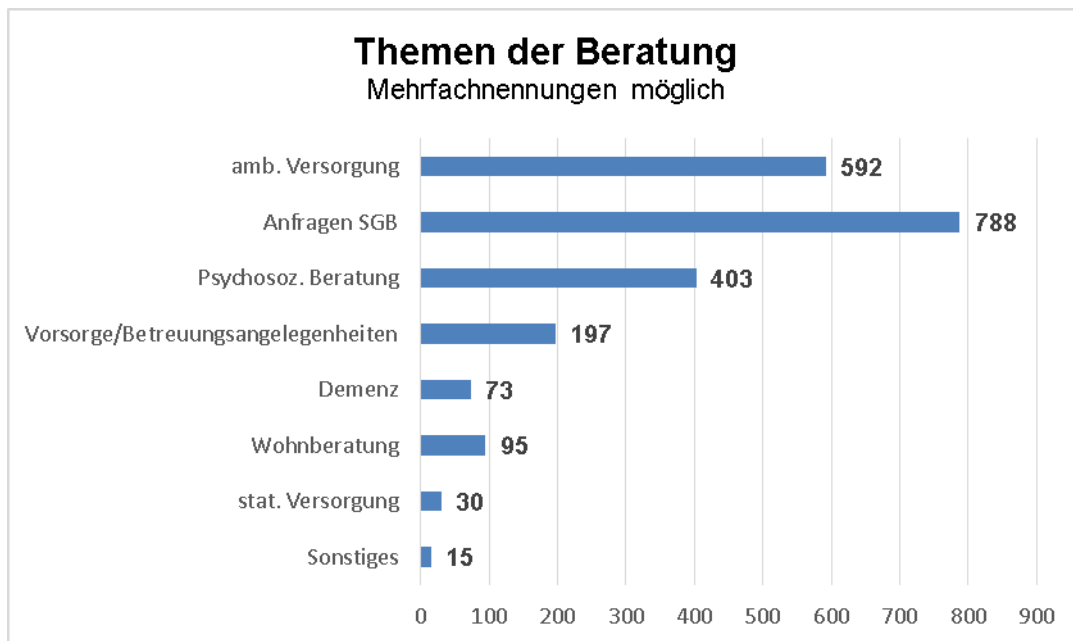


Es zeigt sich, dass bis zum Jahr 2015 die Anzahl der Kontakte stark zugenommen hat. Seit 2015 ist ein langsamerer Anstieg zu verzeichnen.

Die Zahl der Beratungen zeigt, dass die Seniorenberatungsstelle seit dem Start am 01.12. 2012 zunehmend an Bekanntheitsgrad in Flörsheim gewonnen hat und die Beratung von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen wird. Die Nachfrage unterstreicht auch den vorhandenen Bedarf.

Die Anlässe, das Beratungsbüro aufzusuchen, sind vielfältig. Viele ältere Menschen setzen sich aktiv mit der Lebenssituation im Alter auseinander und möchten sich frühzeitig über ihre Möglichkeiten informieren. Diese Lebensphase aktiv mitzugestalten und Vorsorge zu treffen, ist ihnen wichtig. Meist ist aber ein konkretes Problem oder eine komplexe Problemlage der Anlass zum Besuch der Seniorenberatungsstelle.

Im Folgenden werden die Kontakte nach inhaltlichen Schwerpunkten aufgelistet. Bei dieser Erfassung sind Mehrfachnennungen möglich, d.h. innerhalb eines Beratungsgesprächs werden verschiedene Themen erarbeitet.



Die ambulante Versorgung stand bis 2016 knapp vor der Beratung zu sozialrechtlichen Belangen. Der starke Anstieg bei Anfragen nach dem Sozialgesetzbuch (SGB) seit Jahre 2017 ist auf die Reform der Pflegesicherung (SGB XI) zurückzuführen. Zum 01. Januar 2017 wurde das zweite Pflegestärkungsgesetz mit grundlegenden Neuerungen unter anderem beim Pflegebedürftigkeitsbegriff und dem Begutachtungsassessment eingeführt.

Die Versorgung im häuslichen Umfeld, die Möglichkeiten der Unterstützung und Finanzierung und die Organisation der Hilfen und Pflege sind die vorrangigen Themen in der Beratung. Eine eintretende Hilfebedürftigkeit bringt sowohl für den Betroffenen wie auch die Angehörigen und das soziale Umfeld Veränderungen und auch Belastungen mit sich. Diese Aspekte und der mögliche Umgang mit der veränderten Situation werden in der psychosozialen Beratung thematisiert. Hier zeigt sich ein Anstieg von 210 im Jahre 2016 auf inzwischen 403 im Jahr 2018.

Die individuelle Lebensgeschichte und -situation des Klienten und das soziale Umfeld wird zur Findung einer „passenden“ Hilfeplanung immer mit einbezogen. Der Klient entscheidet, was er als Hilfe bezeichnet.

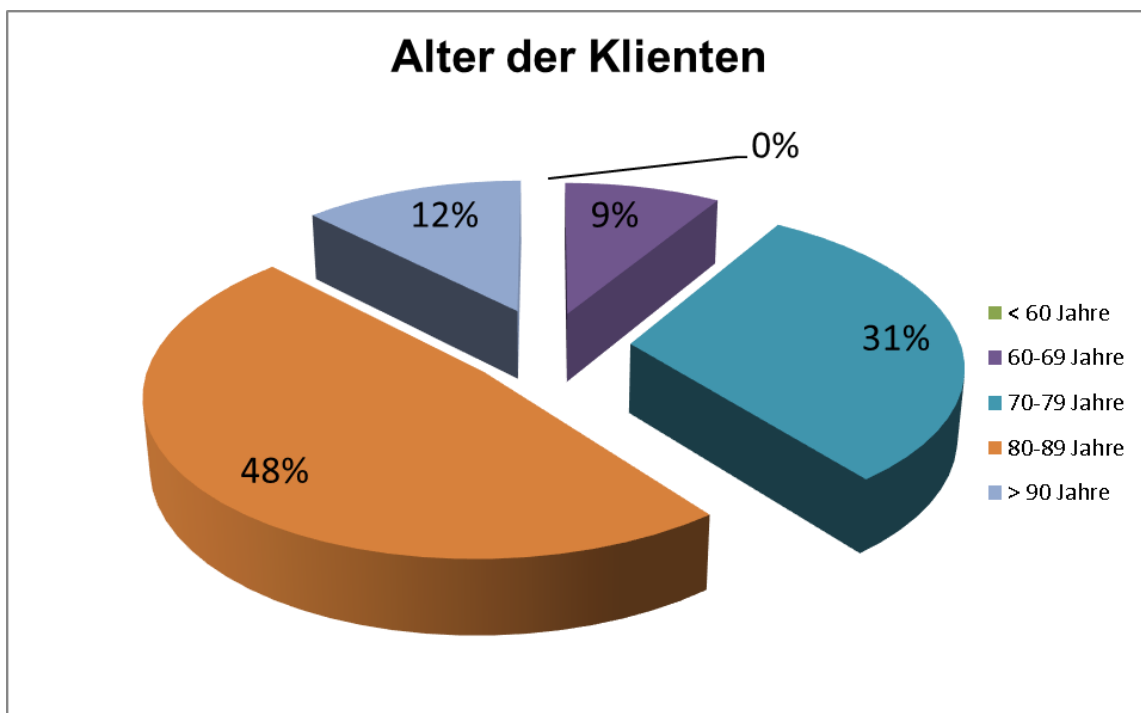
Die Situation der pflegenden Angehörigen ist aus Sicht der Seniorenberatungsstelle in den letzten Jahren schwieriger und belastender geworden. Laut dem Pflegereport 2018 der BARMER Krankenkasse sind viele pflegende Angehörige an der Belastungsgrenze angekommen. Viele der Pflegepersonen haben gesundheitliche Beeinträchtigungen und jeder fünften pflegenden Person sei es eigentlich zu anstrengend. (Quelle: [www.barmer.de](http://www.barmer.de))

Die passende Hilfe und Unterstützung in der häuslichen Pflege und Versorgung zu finden, wird zunehmend schwieriger. Immer häufiger lehnen Pflegedienste wegen mangelnder Kapazitäten Grund- und Behandlungspflege, Hauswirtschaft und Betreuungsleistungen ab. Die akute Wundversorgung nach einem Krankenhausaufenthalt wird oft an Arztpraxen vermittelt. Vielen Klienten ist es nur unter schwersten Bedingungen möglich, die Praxis aufzusuchen. Hausbesuche werden nicht immer angeboten. Insbesondere alleinlebende Klienten fühlen sich oft hilflos. Für die Seniorenberatungsstelle bedeutet es immer größeren Aufwand, entsprechende Dienste zu vermitteln.



Die Altersverteilung der 137 älteren Menschen, die erfasst wurden, stellt sich folgendermaßen dar:

Alter der Klienten	Anzahl (n = 137)
< 60 Jahre	0
60 – 69 Jahre	12
70 – 79 Jahre	42
80 – 89 Jahre	66
>90 Jahre	17



Von den erfassten Klienten sind 63 Prozent Frauen und 37 Prozent Männer, 7 Prozent der Klienten hatten einen Migrationshintergrund.

48 Prozent der Klienten waren alleinlebend. Bei 50 Prozent lag zu Beginn des Beratungsprozess mindestens der Pflegegrad 1 vor. Bei 23 Prozent der Klienten lag die ärztliche Diagnose Demenz vor.

## 5. Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Viele Situationen können nur gemeinsam gelöst werden. Ohne ein funktionierendes Netzwerk ist eine erfolgreiche Arbeit, d.h. eine tragfähige Unterstützung und Hilfe für ältere Menschen kaum möglich.

Die Seniorenberatungsstelle konnte in Flörsheim an ein breites Netzwerk und Hilfesystem anknüpfen. Die Zusammenarbeit mit allen ehren- und hauptamtlichen Diensten und Einrichtungen der Altenhilfe in Flörsheim und auch darüber hinaus ist für

die Seniorenberatungsstelle wesentlich. So entstanden in den letzten Jahren u.a. Kontakte zu Einrichtungen im Kreisgebiet und in Rüsselsheim.

Eine intensive Zusammenarbeit besteht mit dem Team des Fachbereiches Senioren und Soziales im Amt für Jugend, Soziales und Kultur und der Stadt Flörsheim.

Je nach Einzelfall besteht eine gute Zusammenarbeit mit Pflegediensten, Pflegeheimen und Hospiz, Bürgern helfen Bürgern, Krankenhaussozialdiensten, Hausärzten, etc. Eine abschließende Aufzählung ist hier nicht möglich, da je nach Lebenssituation des Klienten die unterschiedlichsten Akteure beteiligt sind.

Im Rahmen des Runden Tisch Seniorenhilfe ist die Seniorenberatung mit den Akteuren der Seniorenarbeit in Flörsheim vernetzt. Ihr obliegt gemeinsam mit der Stadt Flörsheim dessen Leitung und Moderation.

Weitere Kontakte bestehen zu den einzelnen Seniorentreffs in Flörsheim, an denen die Seniorenberatungsstelle unregelmäßig teilnimmt.

Auf Kreisebene ist die Seniorenberatungsstelle insbesondere mit dem Pflegestützpunkt Main-Taunus-Kreis, der Fachstelle Allgemeine Seniorenhilfe und den Beratungsstellen in den anderen Kommunen vernetzt. Je nach Einzelfall besteht auch Kontakt zu der Betreuungsbehörde, dem Gesundheitsamt oder dem Amtsgericht.

Die Seniorenberatungsstelle nimmt an folgenden Arbeitsgruppen teil:

- AG Netzwerk Älterwerden im MTK
- AG Seniorenberatungsstellen im MTK
- AG Wohnberatung im MTK

Zur Vorbereitung des Fachtages „Gewalt in Paarbeziehungen älterer Menschen und in der Pflege“, der am 28.01.2018 im Landratsamt in Hofheim stattfand, war die Seniorenberatungsstelle Flörsheim für die Seniorenberatungsstellen im Kreis in einer „Unter-AG“ vertreten. Die Mitarbeiterin war an der Podiumsdiskussion als Referentin beteiligt.

Über den Caritasverband Main-Taunus besteht eine enge Vernetzung und ein fachlicher Austausch mit dem Bereich Gesundheitsdienste/Altenhilfe und der Fachstelle Demenz.

Im Bereich Öffentlichkeitsarbeit hat die Seniorenberatungsstelle in 2018 unter anderem an folgenden Aktionen teilgenommen, mitgewirkt oder sie selbst durchgeführt:

- Infoveranstaltung „Hilfebedürftigkeit – Was nun?“
- Infoveranstaltung „Erben und Vererben“ mit der Notarin Marion Eisenmann-Kohl
- Infoveranstaltung des Runden Tisches Seniorenhilfe zum Thema „Sturzprophylaxe und Hausnotruf“
- Teilnahme an der Fachtagung „Füreinander – Miteinander“ der HAGE (Hess. Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung) in Frankfurt
- Teilnahme am Fachtag Demenz in Hofheim
- Adventscafé im neuen Mehrgenerationentreff gemeinsam mit Bürgern helfen Bürgern e.V. und dem Mehrgenerationentreff

Der Bereich Vernetzung und Kooperation ist neben der Einzelfallberatung ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit der Seniorenberatungsstelle. Über die angegebenen Aktionen hinaus fanden viele Einzeltermine mit den unterschiedlichsten Einrichtungen statt. So werden kontinuierlich neue Kontakte geknüpft und die bestehenden vertieft und gefestigt.

## 6. Resümee und Ausblick

Das Berichtsjahr 2018 zeigt, dass die Beratungszahlen auf hohem Niveau weiterhin leicht steigend sind. Die Bürgerinnen und Bürger, insbesondere die älteren Menschen und ihre Angehörigen, nehmen die zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema „Älter werden“ an. Nach Einschätzung der Seniorenberatung wird das Hilfeangebot sehr geschätzt. Positive Rückmeldungen und Weiterempfehlungen zeichnen dieses Bild.

Die Anfragen zeigen auch den Bedarf an Beratung, der sich mit zunehmendem Alter, bzw. mit Veränderungen, Erkrankungen und Beeinträchtigungen der körperlichen und seelischen Kraft, ergibt.

In vielen Fällen konnte die Seniorenberatungsstelle durch Information, Beratung, Organisation konkreter Hilfen und psychosoziale Gespräche den betroffenen älteren Menschen und den Angehörigen helfen. In einzelnen Fällen zeigen sich auch die Grenzen einer Seniorenberatungsstelle, deren Angebot auf Freiwilligkeit und Bereitschaft der Klienten beruht.

Der längerfristig angelegte Kooperationsvertrag der Stadt Flörsheim mit dem Caritasverband Main-Taunus e.V. und die in 2019 geplante Aufstockung der Personalstelle auf 100 Prozent gewährleisten eine kontinuierliche qualitative Weiterentwicklung der erfolgreich aufgebauten Seniorenberatungsstelle.

Der Umzug in den neuen Mehrgenerationentreff ist gelungen. Gleich zur ersten Sprechstunde fanden sich Klienten ein. In den Räumen des Mehrgenerationentreffs sind Infoveranstaltungen geplant und gemeinsam mit Bürger helfen Bürgern e.V. und dem IFB als Koordinator können Aktionen stattfinden.

Ein Tag der offenen Tür im Mehrgenerationentreff ist geplant.

Für Flörsheim ist es wichtig, dass ältere Menschen auch zukünftig eine bedarfsgerechte Versorgung vor Ort erhalten, damit sie möglichst lange selbstständig in ihrem „Zuhause“ verbleiben können. Das Ziel „in Flörsheim lebenswert alt werden und alt sein“ wird auch in den nächsten Jahren wesentlich bleiben. Dazu möchte die Seniorenberatungsstelle auch zukünftig ihren Beitrag leisten.