5. DIE LEITSTELLE „ÄLTER werden"

5.1 Auftrag

Die Leitstelle „Älter werden" übernimmt einzelne Aufgaben der Altenhilfe nach § 71 SGB XII. Danach berät und unterstützt sie alte Menschen und ihre Angehörigen bei Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen können. Als niedrigschwelliges Angebot stellt sie kostenfrei und unabhängig Informationen bereit und vermittelt u.a. zu entsprechenden Ansprechpartnern aus den Bereichen Pflege, Wohnen, rechtliche Vorsorge, Selbsthilfe, Dienstleistungen und Freizeit. Um das Angebot zu den umfassenden Fragen des Älterwerdens aktuell zu halten und zu erweitern, ist die Leitstelle gut vernetzt und wirkt in regionalen Arbeitskreisen mit.

5.2 Rückblick

Für das Jahr 2016 ist nach einem starken Anstieg im Jahr 2015, ein Rückgang in der Anzahl der Beratungsanfragen zu verzeichnen. Ob es sich um eher wiederkehrende Schwankungen handelt oder ob die Arbeitsaufnahme des Pflegestützpunktes dafür ursächlich ist, lässt sich noch nicht abschließend bewerten. Die freigewordenen Kapazitäten konnten für die Organisation von Veranstaltungen genutzt werden. So gab es 2016 eine Vielzahl erfolgreicher Vorträge und Exkursionen mit ganz unterschiedlichen Kooperationspartnern, die von insgesamt 348 Personen besucht wurden.

Erneut erschien ein Großteil der Ratsuchenden direkt im Peter-Rantzau-Haus. Die 2015 eingeführte Praxis, in diesen Fällen zunächst eine Klärung der Anliegen nach Dringlichkeit vorzunehmen, hat sich bewährt. In Akutsituationen wurden direkt Gespräche geführt, ansonsten wurde ein Termin oder ein Hausbesuch vereinbart.

In dem Mix komplexer Problemlagen, mit denen die Menschen die Leitstelle „Älter werden" aufsuchen, zeigt sich, dass auf der Angebotsseite der Hilfen, nicht alle Bedarfe gedeckt werden konnten. So konnte z.B. die Inanspruchnahme eines bestimmten Pflegedienstes, häufig nicht erfüllt werden, da diese aufgrund ihrer Personalsituation keine Kunden mehr aufnehmen konnten. Dies weist einerseits auf die verantwortungsvolle Arbeit der Pflegedienste hin, die nicht um jeden Preis neue Patienten aufnehmen, aber es zeigt sich hier auch eine Zuspitzung der Versorgungslage im ambulanten Bereich. Die einzige ortsansässige Tagespflege konnte trotz einer Erweiterung der Platzzahl ebenfalls nicht alle Interessenten bedienen.

Bei der Nachfrage nach Informationsmaterial ist gegenüber dem Vorjahr ein Anstieg zu verzeichnen gewesen. Insgesamt wurden 360 Prospekte, Flyer oder Broschüren den Aufsuchenden direkt mitgegeben, 54 Stück wurden verschickt und 11 Stück im Zentralen

Dienst des Peter-Rantzau-Hauses hinterlegt und abgeholt. Aufgrund von Recherchen und vermehrter Bestellung konnte 2016 eine noch größere Vielfalt an schriftlichen Informationen angeboten werden.

Über verschiedene Wege haben Besucher und Ratsuchende zur Leitstelle „Älter werden" gefunden. Mit ihren Fragen und Anliegen, aber auch durch Anregungen entstand ein breit gefächertes Beratungsbild. Die nachfolgenden Grafiken geben eine Übersicht über die Arbeit der Leitstelle „Älter werden" im Jahr 2016.

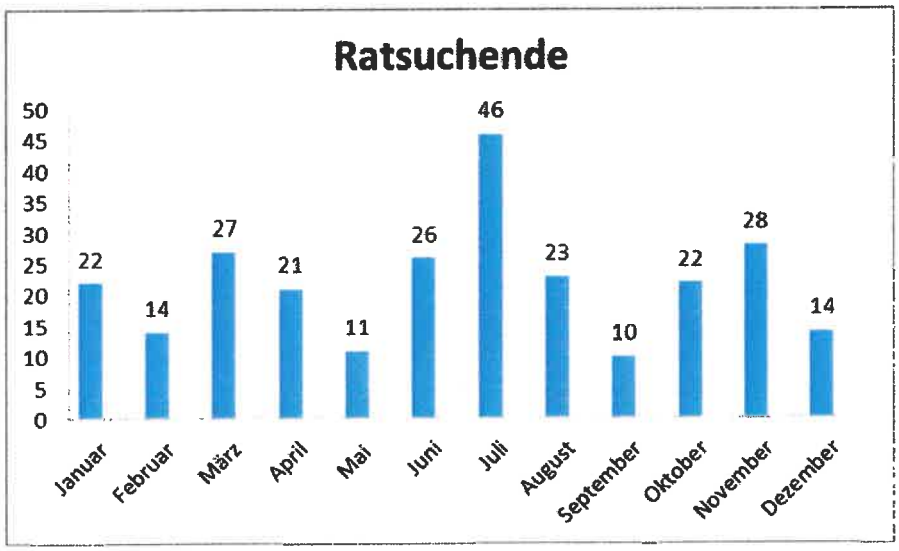


Tabelle 1: Anzahl der Ratsuchenden 2016 (Gesamtanzahl = 264)

Mit 264 Ratsuchenden blieb die Nachfrage 2016 hinter der ungewöhnlich hohen Anzahl von 359 Anfragen aus dem Jahr 2015 zurück und orientiert sich damit eher wieder an den Zahlen der vorausgegangen Jahre.

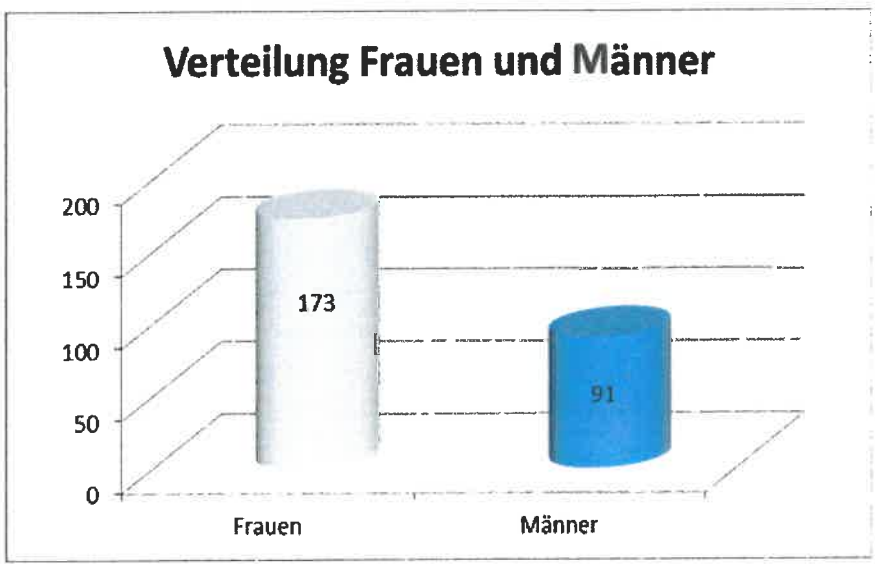


Tabelle 2: Verteilung von Männern und Frauen 2016 (Gesamtzahl = 264)

Der Anteil ratsuchender Frauen blieb 2016 mit 65% gleichbleibend hoch, so dass der Anteil der Männer wiederum bei 35% lag.

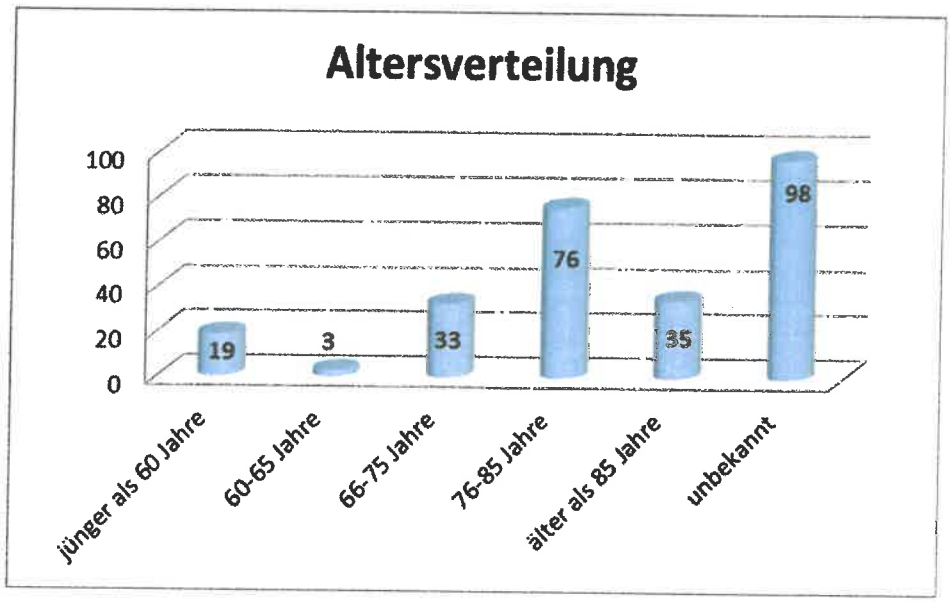
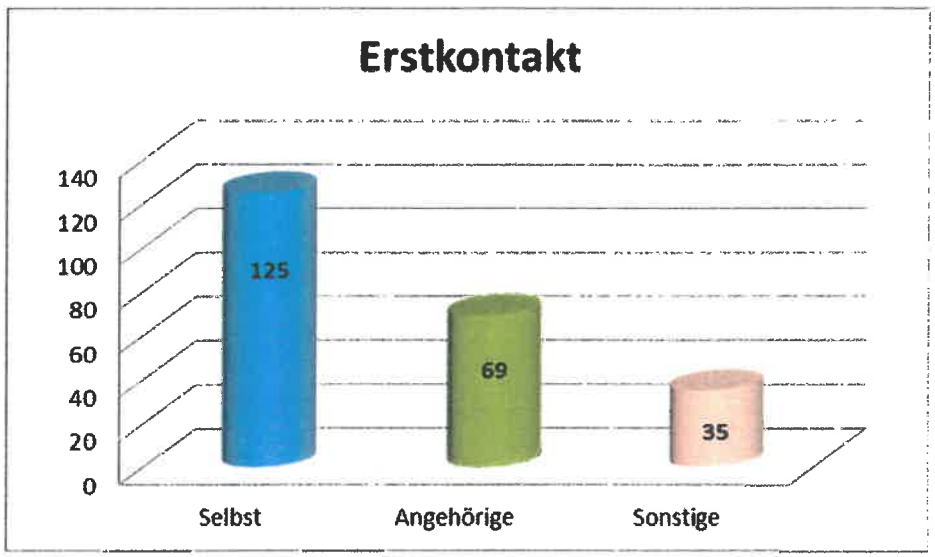


Tabelle 3: Altersverteilung 2016 (Gesamtzahl =264)

Der prozentuale Anteil der unter 60 Jährigen stieg nochmals leicht um ein Prozent auf 7 % während die Gruppe der 60-65 Jährigen auf 1% sank und somit weiterhin die kleinste Nachfragegruppe stellt. Einen leichten Anstieg von 1,5% verzeichnete die Altersgruppe der 66-75 Jährigen auf nunmehr knapp 13% sowie die Nachfrage aus der Gruppe der 76-85 Jährigen mit einem Anteil von 29%. Die über 85 Jährigen waren im vergangen Jahr mit 13 % deutlich weniger vertreten als 2015, was sich in einem Minus von 11% niederschlägt. Da alle Angaben freiwillig erfolgen, unterliegt die Anzahl derjenigen deren Alter unbekannt ist, jedes Jahr Schwankungen. Sie lag 2016 bei 37%.



Tabellle 4: Initiative bei der ersten Kontaktaufnahme 2016 (Gesamtzahl = 229)

Die Anzahl derer, die selbst den Kontakt mit der Leitstelle „Älter werden" aufnahmen, stieg um 7% auf 55%. Es folgten die Angehörigen mit 30%, was ein leichtes Minus gegenüber 2015 bedeutet. Erneut ergriffen auch Freunde, Bekannte und Nachbarn die Initiative und stellten mit 15%, eine nicht unwesentliche Gruppe der „Kümmerer" dar.

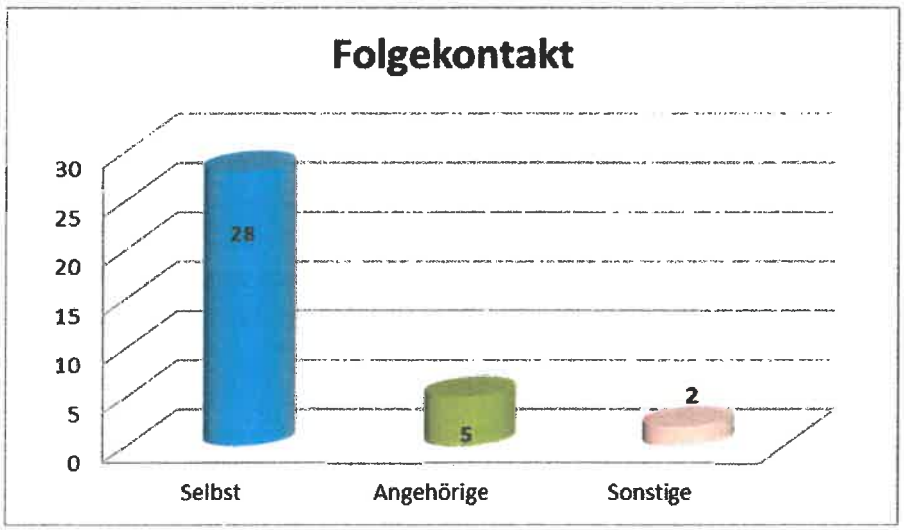


Tabelle 5: Wahrnehmung eines Folgekontakts 2016 (Gesamtzahl = 35)

Es haben aber wieder mehr Menschen Kontakt aufgenommen, die vorher noch keine Beratung in Anspruch genommen haben (82%). Klienten, die zum wiederholten Mal kamen, suchten die Beratungsstelle mit einem weiteren, anderen Anliegen auf. Dieses geschah aus unterschiedlichen Gründen, z.B. gab es eine neue Fragestellung oder es trat eine Veränderung der bisherigen Situation ein.

Einen einzigen Kontakt hatten 79% der Ratsuchenden. Dabei wurden folgende drei Zugangswege zur Leitstelle gewählt:

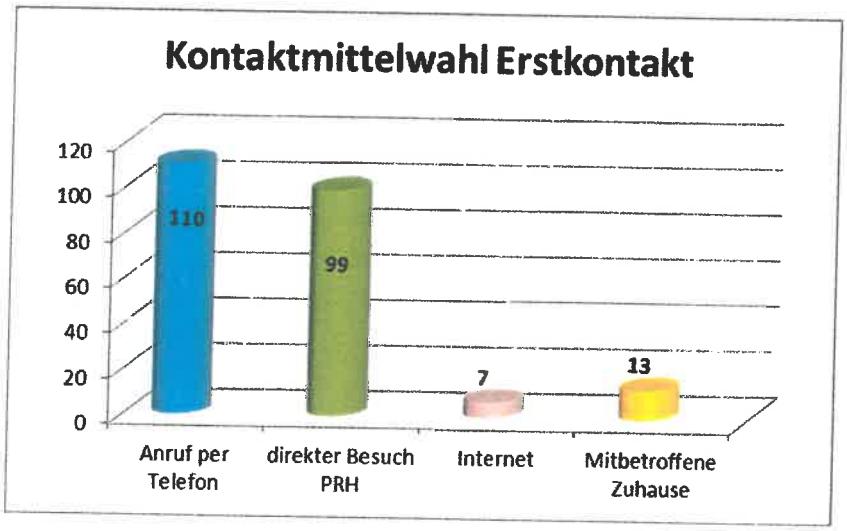


Tabelle 6: Wahl der Kontaktaufnahme 2016. Gesamtzahl 229

Der erste Kontakt zur Leitstelle „Älter werden" splittete sich 2016 wie folgt auf: Per Telefon nahmen 48 % und über das Internet gut 3% der Ratsuchenden Kontakt auf. Den direkten Weg ins Peter-Rantzau-Haus fanden 43 % der Ratsuchenden (+5% zu 2015) und in knapp 6% blieben mitbetroffene Angehörigen dabei zu Hause. Knapp 21% der 229 Menschen, die sich 2016 meldeten, waren Wiederholungsnutzer, die bereits schon einmal die Dienste der Leitstelle wegen eines anderen Problems in Anspruch genommen haben. Bei 35 Personen gab es im Jahr 2016 einen weiteren Kontakt. Darunter fallen auch zwei Hausbesuche.

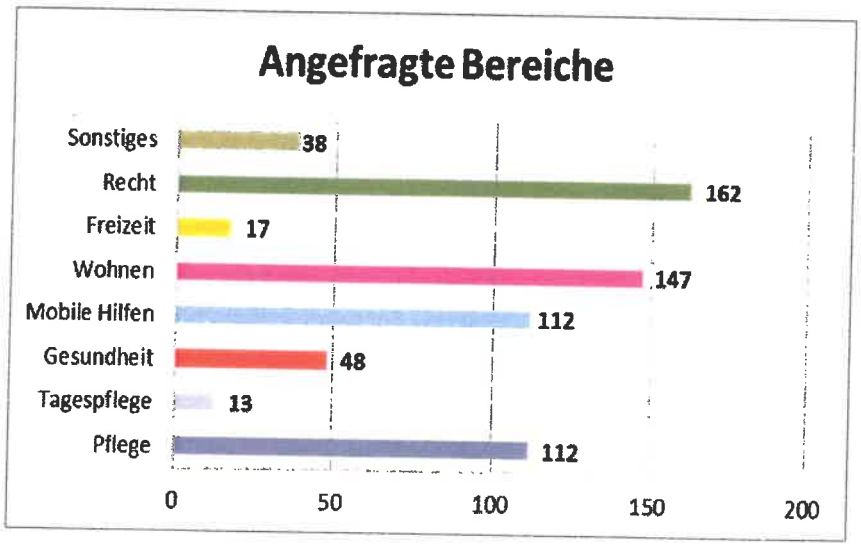


Tabelle 7: 2016 Bereiche der Beratungsanfragen (Gesamtzahl = 503)

Durchschnittlich wurden wieder zwei Themenbereiche pro Beratung berührt. Die Anfragen im rechtlichen Bereich lagen erneut mit 32% (+7%) an der Spitze. Davon betraf deutlich über die Hälfte (69%) den Vorsorgebereich, d.h. Anfragen zu Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung. Das zweitstärkste Feld lag mit fast 29% (+6%) im Aufgabenbereich „Wohnen".

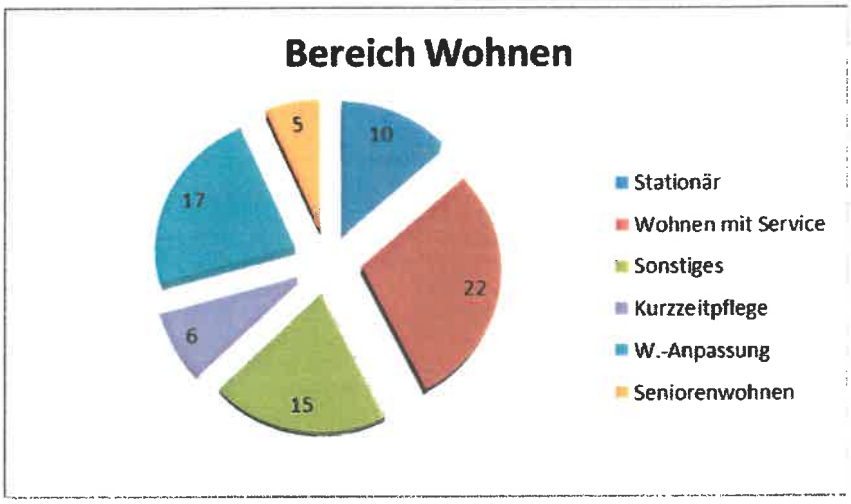


Tabelle 8: Aufschlüsselung des Bereiches Wohnen (Gesamtzahl 75)

Hier gab es im Vergleich zu 2015 folgende Veränderungen: Die Nachfragen zur stationären Versorgung in Pflegeeinrichtungen sank von 35% auf 21%. Die Kurzeitpflege ist darin mit enthalten. Beim „Wohnen mit Service" (WmS), eher bekannt unter dem Begriff „Betreutes Wohnen"[1], stieg die Anfrage von 20% auf 36%. Darin enthalten sind auch die 7%, die nach Einrichtungen in Form von Seniorenresidenzen fragten. Erfreulich ist das gestiegene Interesse an Wohnraumanpassungsmöglichkeiten, dass mit 23% an dritter Stelle steht. Unter dem Begriff „Sonstige" finden sich z.B. Fragen nach preiswertem und/oder barrierefreiem Wohnraum, Anträge auf Wohngeld oder Verkauf von Wohneigentum.

Bei den in Tabelle 7 aufgeführten „Mobilen Hilfen" führen die Anfragen zu Haushaltshilfen (32%) vor dem Hausnotruf (23%) und dem Interesse am Besuchsdienstangebot des Peter-Rantzau-Hauses (15%). Der Rest verteilt sich auf Menüdienste, den Öffentlichen Nahverkehr, Fahrdienste, Einkaufshilfen u.v.m. Den ambulanten Pflegebereich betrafen die Komplexe „Pflegestufe" mit 36%, gefolgt von Kontaktwünschen zu Pflegediensten mit 27% und Tagespflege mit 14%. Bei den Anträgen zur Pflegeversicherungen (15%) ging es in 12 Fällen um die Antragstellung (11%) und in 4 Fällen um Probleme mit dem Medizinischen Dienst (4%), meist um die Ablehnung der Pflegstufe. Unter dem Stichwort Gesundheit mit 39 Anfragen (8% am Gesamtanteil von 503) wurde das Thema Demenzerkrankungen mit 41%

[1] Der Begriff wurde durch WmS ersetzt, da das Wort „Betreutes" häufig eine Leistungserbringung suggeriert, die in dieser Wohnform nicht erbracht wird.

am stärksten nachgefragt. Neben der Herausgabe von Informationen zur medizinischen Versorgung, war siebenmal die Verwahrlosung eines Menschen das Anliegen. Dreimal gab es Fragen zur Selbsthilfe. Bei „sonstige Anfragen" handelt es sich um Hilfen bei familiären Schwierigkeiten, Trauerangelegenheiten, Suchtproblemen oder Beschwerdeanliegen. Das Interesse an Freizeitmöglichkeiten wurde 2016 stärker nachgefragt und stieg auf 4% an.

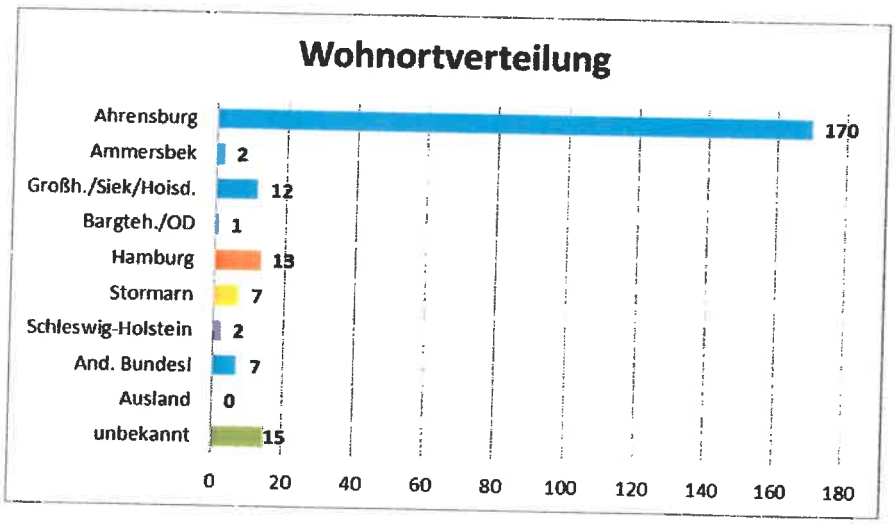


Tabelle 9: Wohnort der Ratsuchenden 2016 (Gesamtzahl = 229)

Aus Ahrensburg kamen 2016 insgesamt 74% aller Ratsuchenden, das waren 6% weniger als im Vorjahr. Aus den direkt umliegenden Gemeinden stieg die Nachfrage wieder auf knapp 7%. Der restliche Kreis Stormarn ist mit 3% (-1%) vertreten, im übrigen Schleswig-Holstein blieb die Zahl bei knapp unter 1%. Aus Hamburg stiegen die Anfragen auf 6% (+3%) die anderen Bundesländer kamen auf 3%. Bei den verbleibenden Personen blieb der Wohnort unbekannt.

Neben den dokumentierten Beratungen von Bürgerinnen und Bürgern, gab es auch wieder Anfragen von anderen Institutionen an die Leitstelle „Älter werden". Unter den erfassten Kontakten fiel 2016 etwa die Weitergabe von Informationen an die Alzheimergesellschaft Norderstedt, die Kreisverwaltung oder mobilen Frisören. Das Spektrum reichte von der Anfrage nach Möglichkeiten des Protestes gegen die Abschaffung des kreisweiten Fahrdienstes für Menschen mit Behinderung, der Ausleihe eines Alterssimulationsanzuges bis zum Vorschlag gemeinsamer Veranstaltungen.

5.3 Öffentlichkeitsarbeit der Leitstelle „Älter werden"

Die Leitstelle „Älter werden" informiert regelmäßig auf verschiedenen Wegen über ihre Tätigkeit. Neben der regelmäßigen Pressearbeit werden Informationen auch über das PRH Programmheft, die PRH Homepage sowie über einen Schaukasten transportiert. Zur Öffentlichkeitsarbeit gehören aber auch Besuche von oder bei anderen Institutionen, um die Arbeit der Leitstelle bekannt zu machen und im Austausch zu bleiben.

Veranstaltungen 2016

Im Jahr 2016 lag ein besonderer Schwerpunkt auf der Durchführung von Veranstaltungen. Diese wurden mit unterschiedlichen Kooperationspartnern durchgeführt. Zusammen mit der Volkshochschule Ahrensburg wurde eine Vorsorgereihe entwickelt, an der mehr als 200 Personen teilnahmen. Das Angebot einer „Heimtour" wurde aufgrund des Wunsches vieler Teilnehmer vom letzten Jahr wiederholt (31 TeilnehmerInnen). Eine Auswertung der Netzwerksprechstunde 2015 brachte u.a. zu Tage, dass es ein großes Interesse an Informationen zum Thema „dementielle Erkrankungen" gibt, so dass mit der Alzheimer Gesellschaft Stormarn e.V. zwei Vorträge organisiert wurden (72 TeilnehmerInnen). Gegen Ende des Jahres gab es dann noch eine Kooperation mit der Stiftung Alsterdorf zum ebenfalls stark nachgefragten Thema „Testament" (44 TeilnehmerInnen). Alle diese Angebote wurden sehr gut angenommen. Nachstehend findet sich eine Auflistung:

Heimtour 12.04.2016
Erneut wurde eine „Heimtour von der Leitstelle „Älter werden" organisiert, bei der vier Touren zur Auswahl standen. Bei jeder Tour konnten jeweils zwei Häuser besichtigt werden. Es nahmen sowohl Einrichtungen aus der stationären Pflege, als auch aus dem Bereich Seniorenwohnen teil. Die Standorte lagen in Ahrensburg, Hoisdorf und Lütjensee.

Vorsorgereihe in Zusammenarbeit mit der VHS:

Vortrag 25.05.2016 Sterbehilfe Gedanken-Gefühle-Gesetze Referenten: Katja Balkenhol und Herrn Heinz Waldorf, Hospiz Ahrensburg
Vortag 15.06.2016 „Was macht eine gute Vorsorgevollmacht aus?" Referent Reinhard Onas, Betreuungsverein Stormarn e.V.
Vortrag 06.07.2016 „Vererben mit Testament und Vermächtnis" Referent: Klaus D. Wolter, Notar
Exkursion 31.08.2016 „Begräbniswald „Waldfrieden am Barockpark", Jersbek, Frau Goll
Exkursion 24.09.2016 „Besuch des Krematoriums Ahrensburg", Herr Schmidt
Exkursion 19.10.2016 „Friedhof Ahrensburg", Frau Sobbe
Exkursion 02.11.2016 Bestattungshaus Bauermann, Axel Bauermann

Vorträge in Zusammenarbeit mit der Alzheimer Gesellschaft Stormarn e.V.

- Vortrag „Mehr Wissen schafft mehr Verständnis- der demente Mensch in unserer Gesellschaft" am 23.08.2016

- Vortrag „Mehr Wissen schafft mehr Verständnis- der demente Mensch in unserer Gesellschaft" am 25.10.2016

Vortrag in Kooperation mit der Stiftung Alsterdorf

„Das kluge Testament" in Kooperation mit der Stiftung Alsterdorf am 31.10.2016, Karin Friedrich-Büttner (Fachanwältin Erbrecht), Dr. Julia Runte (Rechtsanwältin u. Steuerberaterin)

Aushänge

Mit zahlreichen aktuellen Veranstaltungsankündigungen, Informationen und Tipps wies die Leitstelle „Älter werden" in ihrem Schaukasten regelmäßig auf Neuigkeiten hin. Neben Hinweisen zu Veranstaltungen fanden sich z.B. Berichte mit Warnhinweisen der Polizei hinsichtlich Trickbetrugs, Möglichkeiten zur Teilnahme an Umfrageaktionen, Termine des Infobusses „Blickpunkt Auge" und vieles mehr.

5.4 Gremienarbeit und Weiterbildungen

Die Kontaktpflege zu Institutionen, Verbänden und anderen Multiplikatoren bleibt ein wichtiger Bestandteil der Leitstellenarbeit. In Arbeitskreisen, Gremien und persönlichen Gesprächen werden Informationen ausgetauscht, die für eine gute Vernetzung unerlässlich sind.

Seniorenbeirat und Behindertenbeirat der Stadt Ahrensburg

Die Leitstelle nahm regelmäßig an den monatlichen Sitzungen des Seniorenbeirats teil und war auf der Messe „Sicherheit & Mobilität", mit einem Stand vertreten. Am 30.04.2016 fand diese vom Beirat organisierte Veranstaltung im Peter-Rantzau-Haus statt. Außerdem unterstützte die Leitstelle „Älter werden" die Bearbeitung der Neuauflage des Seniorenwegweisers mit aktuellen Adressdaten.

An den Sitzungen des Behindertenbeirates nimmt die Leitstelle gelegentlich teil. Es besteht weiterhin enger Kontakt zu einzelnen Mitgliedern, die regelmäßig ins Haus kommen. Am 11.05.2016 besuchte die Leitstelle die Aktion auf dem Rathausplatz „Wir sind Bürgerinnen und Bürger! – Ahrensburg für alle! – Für eine Stadt ohne Barrieren!"

Beide Beiräte sowie auch die Leitstelle verwiesen in einzelnen Angelegenheiten aufeinander, so dass das jeweilige Fachwissen den Ratsuchenden zu Gute kam.

AK Soziale Dienste der Stadt Ahrensburg und AG Gerontopsychiatrie des Kreises Stormarn

Der Kontakt zu den Arbeitskreisen „Soziale Dienste" und in der „AG Gerontopsychiatrie" ist über die Jahre gefestigt, auch wenn nicht alle Sitzungen besucht werden konnten. Bei Bedarf funktioniert eine Zusammenarbeit mit den Mitgliedern problemlos. Zum Teil trafen sich die Teilnehmer auch in anderen Zusammenhängen zum Austausch, so z.B. im Netzwerk trotzALTER.

Sonstige Zusammenarbeit

Unterstützung der Veranstaltung „Aktiv leben mit Diabetes" der VHS am 29.02.2016
Teilnahme am besonderen Wochenende im Peter-Rantzau-Haus 04.06.2016 mit einem Stand zur Darstellung der Leitstellen-Arbeit
Gesprächstermin am 11.11.2016 mit drei Schülerinnen und einem Schüler der Selma-Lagerlöf-Gemeinschaftsschule im Rahmen eines Schulprojektes zur Angebotsstruktur für Seniorinnen und Senioren in Ahrensburg
Kontakt und Austausch mit unterschiedlichen Dienstleistungsunternehmen, wie z.B. Haushaltsdiensten oder Agenturen für eine 24 Std. Betreuung
Vertretungsweise Betreuung des Marktmobil-Projekts und des PRH Besuchsdienstes sowie die vertretungsweise Begleitung einer Erlebnisfahrt zum Puppenmuseum in Hamburg Övelgönne
Teilnahme an Veranstaltungen der Engagierten Stadt

Weiterbildung 2016

09.06.2016 Exkursion zum „Haus der Zukunft in Bremen-Lüssum"
Alles unter einem Dach im Mehrgenerationenhaus
Exkursion mit „Leben im Alter", Evangelisch-Lutherischer Kirchenkreis Hamburg-Ost

19.06.2016 Nachbarschaftliches Wohnen in Rahlstedt – Neue Wohn-Pflege-Gemeinschaften und Engagement für Menschen mit Demenz
Pflegestützpunkt Rahlstedt

07.12.2016 bis 09.12.2016 Alter braucht Kooperation – Podium Altenhilfe
Fachveranstaltung des Deutschen Vereins in Hannover

5.5 Netzwerkarbeit der Leitstelle „Älter werden"

trotzALTER – das Kompetenznetz in Ahrensburg

Die Mitgliederzahl des Netzwerkes blieb auch 2016 stabil. Es gab zwei Neuaufnahmen: die Vermietungsgesellschaft für das Haus Gartenholz und den Pflegestützpunkt Stormarn. Anfang 2017 ist eine weiter Aufnahme schon geplant (Betreiber des „Haus Gartenholz"). Eine Person schied aus dem Gaststatus aus (Seniorenbegleitung). Bei drei weiteren Einrichtungen gab es Träger- oder Leitungswechsel, so dass sich erst in 2017 zeigen wird, ob die Mitgliedschaft Bestand hat. Aus folgenden Tätigkeitsfeldern setzt sich das Netzwerk zusammen:

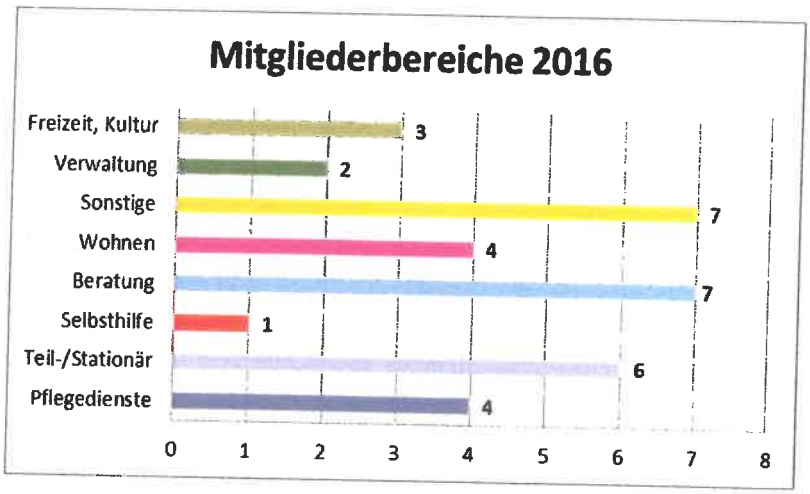


Tabelle 10: Mitgliederbereiche bei 34 Mitgliedern

Nach der Ende des Jahres 2015 beschlossenen Reduzierung auf zwei Termine im Monat, wurden die von der Leitstelle angekündigten Netzwerksprechstunden an 22 Terminen von 25 Personen aufgesucht. Dabei kam es erneut zu Irritationen, da z.T. Vorträge erwartet wurden, obwohl in den Presseankündigungen immer von Sprechstunden und dem persönlichen Gespräch die Rede war. Deshalb gibt es Überlegungen, die Sprechstunde im Jahr 2017 auf einmal monatlich zu reduzieren und verstärkt Vorträge und Gesprächsrunden anzubieten.
Die Netzwerkmitglieder haben 2016 einen Beschwerdebogen fertig gestellt, der in Zukunft Anwendung finden soll. Alle Beschwerden, die ein Netzwerkmitglied betreffen, werden mit Einverständnis des Beschwerdeführers rückgemeldet. Alle anderen zunächst nur gesammelt und anonym an die betreffenden Institutionen gemeldet.
An den vier Netzwerkkonferenzen 2016 nahmen insgesamt 79 Personen teil. Räumlichkeiten stellten die Stormarner Wege, das Tobias Haus, die Johanniter Tagespflege sowie der Wohnpark Auetal zur Verfügung. Die Treffen wurden jeweils vom Sprecherteam vorbereitet, welches 2016 neu gewählt wurde. Die Leitstelle „Älter werden" gehört dem Sprecherteam laut Geschäftsordnung grundsätzlich an.

5.6 Ausblick 2017

Aufgrund der erfolgreichen Veranstaltungen im Jahr 2016, ist es geplant einige Angebote in gleicher oder ähnlicher Weise zu wiederholen. Zusätzlich wird das Thema „Wohnen im Alter" in den Blickpunkt rücken. In erneuter Kooperation mit der VHS Ahrensburg soll eine Veranstaltungsreihe mit weiteren Partnern erarbeitet werden.
Um den Anfragen in ihrer Vielfalt weiterhin gerecht zu werden, bedarf es kontinuierlicher Anstrengungen. Die bislang guten Kontakte zu anderen Institutionen sollen gehalten und verstärkt werden, um den Menschen in ihren unterschiedlichen Lebenslagen und Lebenswelten im Alter auch weiterhin gute Beratung anbieten zu können. Über den Kontakt zur Engagierten Stadt und deren Bestreben, den Altenhilfeplan von 2008 weiterzuschreiben, ergeben sich unter Umständen noch weitere Arbeitsfelder.

Der Homepageauftritt des Netzwerks trotzALTER obliegt weiterhin der Leitstelle und es wird eine Aktualisierung und Erweiterung angestrebt. Inwieweit sich der Wunsch einzelner Beratungssuchender nach vergleichenden Übersichten von Dienstleistungsangeboten in Papierform verwirklichen lässt, ist noch nicht absehbar.

Anhang
Auswahl Presseartikel