

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Sozialausschuss

Nr. 1345/2021

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

BITTE AUFBEWAHREN - wird nicht noch einmal versandt

Leistungsbericht 2020 des Fachbereichs Senioren

Vorbemerkung

Die aktuelle Ausgabe des Leistungsberichts des Fachbereichs Senioren bietet eine umfassende Übersicht über die Leistungen der Bereiche „Wirtschaftliche Hilfen in Pflegeeinrichtungen – OE 57.1“ und des „Kommunalen Seniorenservice Hannover (KSH) – 57.2“.

Die Bereiche „Zentrale Fachbereichsangelegenheiten-57.0“ und „Städtische Alten- und Pflegeeinrichtungen-57.3“ sind in dieser Leistungsaufstellung nicht enthalten. Zum einen sollte der Fokus auf den Bereich der wirtschaftlichen Hilfen (Sozialhilfe) und der sozialen Arbeit zuzüglich der Arbeit der Heimaufsicht gerichtet werden und zum anderen wird der zentrale Verwaltungsbereich 57.0 zu einem späteren Zeitpunkt im Zusammenhang mit der zukünftigen Digitalisierungsstrategie des Fachbereichs Senioren dargestellt. Dem Bereich der Städtischen Alten- und Pflegezentren wird voraussichtlich noch in diesem Jahr durch die Vorlage des Berichts des Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmens KPMG eine umfassende Drucksache gewidmet werden.

Die Drucksache liefert wichtige Zahlen und Daten zu den zentralen Arbeitsbereichen der beiden Bereiche OE 57.1 und OE 57.2. Darüber hinaus gibt sie einen Überblick über die vielfältigen Beratungs- und Serviceangebote für Senior*innen, deren Angehörige und Interessierte.

Der Leistungsbericht macht deutlich, dass sich der Fachbereich Senioren zu einem komplexen und modernen Dienstleister für seine Zielgruppen entwickelt hat und kontinuierlich an zukunftsorientierten digitalen Angebotsstrukturen arbeitet.

Der Fachbereich Senioren ist mit seinen insgesamt rd. 800 hauptamtlichen Mitarbeitenden und 500 Ehrenamtlichen mittlerweile ein wichtiger Akteur in der Organisation und Umsetzung senior*innenpolitischer Maßnahmen. Sein Leistungsspektrum wird als Netzwerkpartner im Verbund mit den freien Trägern und vielen anderen Organisationen stadt- und regionsweit nachgefragt. Er setzt sich mit seinen einzelnen Bereichen für eine soziale, wirtschaftliche, gesundheitliche, pflegerische und teilhabeorientierte Verbesserung des Lebens im Alter ein. Oder anders gesagt: Der Fachbereich Senioren setzt sich mit seinem Leistungsportfolio für gleichwertige Lebensverhältnisse im Alter ein, damit ein selbstständiges Leben im Alter bei guter Lebensqualität möglichst lange in den eigenen vier Wänden gelingen kann.

Wirtschaftliche Hilfen in Pflegeeinrichtungen (OE 57.1)

1. Aufgaben

Pflegebedürftige Personen erhalten für den Aufenthalt in einer Pflegeeinrichtung Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch (SGB XII), wenn die persönlichen und wirtschaftlichen Voraussetzungen vorliegen. Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 bis 5 haben Anspruch auf Pflege in stationären Einrichtungen (§ 43 SGB XI), wenn häusliche oder teilstationäre Pflege nicht möglich ist oder wegen der Besonderheit des Einzelfalls nicht in Betracht kommt (§ 65 SGB XII). Grundsätzlich wird den Pflegebedürftigen eine Aufnahme in alle Pflegeeinrichtungen ermöglicht, die gültige Pflegesätze vereinbart haben.

Die wirtschaftlichen Voraussetzungen für Leistungen nach dem SGB XII liegen vor, wenn die eigenen Mittel sowie die Leistungen der Pflegeversicherung, des Wohngeldes sowie anderer vorrangig einzusetzender Mittel nicht ausreichen, um die anfallenden Kosten in einer stationären Pflegeeinrichtung abzusichern.

Die monatlichen Kosten, die bei einem Aufenthalt in einer stationären Pflegeeinrichtung anfallen, setzen sich aus den vertraglichen sowie den persönlichen Kosten zusammen.

Die vertraglichen Kosten orientieren sich an dem Pflegegrad und dem Vergütungssatz, den die Pflegeeinrichtung mit dem jeweiligen Träger der Sozialhilfe sowie den Pflegekassen und anderen Beteiligten abgeschlossen hat. Die Vergütung setzt sich aus den Entgelten für Unterkunft und Verpflegung sowie für die Pflege und Betreuung zusammen. Ergänzend wird auch noch ein Betrag für betriebsnotwendige Anlagen einschließlich ihrer Ausstattung (Investitionsbetrag) zuerkannt.

Als persönliche Kosten haben Pflegebedürftige in stationären Pflegeeinrichtungen einen Anspruch auf einen monatlichen Barbetrag („Taschengeld“) in Höhe von zurzeit 120,42 € (116,64 € im Jahr 2020) sowie auf erforderliche Beihilfen insbesondere für Bekleidung (derzeit monatlich 23,50 € bzw. halbjährlich 141 €).

Bewohner*innen von stationären Pflegeeinrichtungen, die einen Anspruch nach dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) haben, erhalten die folgenden monatlichen Leistungen:

Pflegegrad 2:	770 €
Pflegegrad 3:	1.262 €
Pflegegrad 4:	1.775 €
Pflegegrad 5:	2.005 €

Auch für Personen, die nicht pflegeversichert sind, kann eine stationäre Unterbringung erforderlich sein, wenn häusliche oder teilstationäre Pflege nicht möglich ist oder wegen der Besonderheit des Einzelfalls nicht in Betracht kommt.

Nach dem SGB XII werden bei einem Aufenthalt in einer stationären Pflegeeinrichtung Leistungen zur Absicherung des Lebensunterhaltes (Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt) sowie Leistungen der Hilfe zur Pflege gewährt.

Sozialhilfe ist immer nachrangig gegenüber möglichen Unterhaltsleistungen der Unterhaltspflichtigen. Insoweit muss in jedem Einzelfall geprüft werden, ob die unterhaltspflichtigen Kinder oder die geschiedenen bzw. getrenntlebenden Ehegatt*innen/Lebenspartner*innen aufgrund der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse verpflichtet und in der Lage sind, einen Unterhaltsbeitrag für die pflegebedürftige Person in der stationären Pflegeeinrichtung zu leisten.

Sozialhilfe ist ebenfalls nachrangig gegenüber sämtlichen Vermögen und Ansprüchen, welche nicht sofort verwertet werden können, z. B. Grundvermögen, Renten, Schadensersatzansprüche, Versicherungen, Wohn- und Nießbrauchrechte, Schenkungen, Erbensprüche.

Die gesamte Bandbreite möglicher Ansprüche muss von 57.1 während des Leistungsbezugs verfolgt werden.

Außerdem bearbeitet 57.1 sämtliche Anträge auf Bestattungskosten nach § 74 SGB XII, wenn der Verstorbene in einer Pflegeeinrichtung gelebt hat.

Der Bereich 57.1 ist zuständig für Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Die Aufgabe wird für den überörtlichen Träger wahrgenommen (§ 97 SGB XII i. V. m. der Heranziehungssatzung der Region Hannover).

Für Leistungsempfänger*innen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) entscheidet der Bereich in eigener Zuständigkeit.

Der Bereich 57.1 hat 50 Planstellen, die mit 52 Mitarbeitenden besetzt sind. Davon arbeiten 13 Mitarbeitende in Teilzeit.

2. Fallzahlen

Für den überörtlichen Träger hat die Stadt Hannover im Rahmen der Dauer- sowie der Kurzzeitpflege am Stichtag, dem 31.12.2020, insgesamt 2872 Personen (davon 227 ausländische Bewohner*innen) betreut. 2019 waren es 2807 Personen.

Dauerpflege

Personen <u>über 18</u> Jahren - überörtlicher Träger der Sozialhilfe (Land)							
Pflegestufe/ Pflegegrad	Stichtag 31.12.2020				Stichtag 31.12.2019 *		
	Frauen	Männer	Divers/ unbestimmt	gesamt	Frauen	Männer	gesamt
Pflegestufe 0/ G (§138)	2	1	0	3	2	2	4
Pflegegrad 2	241	227	0	468	235	230	465
Pflegegrad 3	536	393	0	929	506	368	874
Pflegegrad 4	450	252	0	702	426	261	687
Pflegegrad 5	266	126	0	392	297	133	430
Gesamtzahl	1.495	999	0	2.494	1.466	994	2.460
davon: ausländische Bewohner*innen	93	82	0	175	98	93	191

Kurzzeitpflege

Personen <u>über 18</u> Jahren - überörtlicher Träger der Sozialhilfe (Land)							
	Stichtag 31.12.2020				Stichtag 31.12.2019 *		
	Frauen	Männer	Divers/ unbestimmt	gesamt	Frauen	Männer	gesamt
Anzahl	207	171	0	378	174	173	347
davon: ausländische Bewohner*innen	26	26	0	52	26	17	43

*Summe örtlicher und überörtlicher Träger in 2019

Hinweis zu den Fallzahlen

In den Fallzahlen sind auch Personen enthalten, die in Pflegeeinrichtungen außerhalb der Stadt Hannover leben.

Auch für diese Personen ergibt sich die Zuständigkeit für die Stadt Hannover, sofern diese Personen bis zur Aufnahme in die Pflegeeinrichtung in der Stadt Hannover gelebt haben.

Bestattungskosten

	2020	2019
Anzahl der Anträge	91	84

3. Aufwendungen und Erträge

Für den überörtlichen Träger ergab sich im Jahr 2020 bei der Gegenüberstellung der Auszahlungen und Einzahlungen ein Mittelfehlbedarf in Höhe von ca. 43 Mio. €.

Überörtlicher Träger (Land)			
in Euro			
		01.01.-31.12.20	01.01.-31.12.19 *
<u>Aufwendungen</u>			
- Grundsicherung		3.160.041	3.025.478
- Grundsicherung bei voller Erwerbsminderung		2.935.062	2.693.734
- Hilfe zum Lebensunterhalt		1.881.603	1.868.210
- Hilfe zur Pflege		36.798.845	34.119.578
- Hilfe in anderen Lebenslagen		108.615	80.715
Gesamtaufwendungen		44.884.166	41.787.715
<u>Erträge</u>			
- Unterhalt		464.511	1.047.061
- sonstige Erträge (Kostenersatz, Aufwendungsersatz, Erstattungen, Rückzahlungen von Darlehen, sonstige Ersatzleistungen)		1.463.363	982.075
Gesamterträge		1.927.874	2.029.136
Mittelfehlbedarf		42.956.292	39.758.579

*Summe örtlicher und überörtlicher Träger in 2019

Kommunaler Seniorenservice Hannover – KSH (OE 57.2)

Der Kommunale Seniorenservice Hannover (KSH) widmet sich allen Fragen des Alter(n)s und ist Ansprechpartner für alle Menschen ab 60 Jahren und deren Angehörige. Er beschäftigt sich im Rahmen von Fachplanung mit aktuellen und künftigen Herausforderungen für Senior*innen, bietet Informationen und Beratung, Freizeitangebote, Treffpunkte in allen Stadtbezirken, diverse ehrenamtliche Dienste als Unterstützung für Senior*innen, Pflege- und Wohnberatung, Krisenintervention für Senior*innen in schwierigen Lebenslagen und beinhaltet zudem die Heimaufsicht.

Im Verbund mit seinen Partner*innen und Netzwerken der Senior*innenarbeit plant der KSH bedarfsgerechte Angebotslandschaften für Senior*innen – sowohl in den Stadtbezirken als auch stadtweit. Zurzeit entsteht so im KSH auch der neue Senior*innenplan, der die Richtschnur für die Senior*innenarbeit der kommenden Jahre darstellen soll.

Die nachfolgenden Beschreibungen und Zahlen machen nicht nur deutlich, welche Angebotsfülle der KSH für die mehr als 130.000 Menschen über 60 Jahre bietet, sondern vor allen Dingen auch, wie wichtig diese Angebote für Senior*innen sind. Sie dienen der Prävention von Einsamkeit und den daraus resultierenden psychischen und physischen Folgen, sie können die Auswirkungen von Altersarmut einschränken, sie informieren und geben Sicherheit und Schutz. Dabei steht immer der Erhalt der Selbstständigkeit der Senior*innen im Mittelpunkt, um ein Älter werden in Würde für alle zu ermöglichen. Der KSH ist dabei mit seinen 60 Kolleg*innen multiprofessionell aufgestellt, um die unterschiedlichen Themen und Bedarfe der Senior*innen nicht nur erkennen, sondern diesen auch angemessen begegnen zu können. Unterstützt wird der KSH dabei von circa 500 Ehrenamtlichen, die sich leidenschaftlich und engagiert vor Ort in den Stadtteilen für Senior*innen einsetzen, ihnen zahlreiche Angebote machen und sie in allen Lebenslagen begleiten.

Aufgrund der Pandemie konnte die Arbeit des KSH in vielen Bereichen im vergangenen Jahr nicht wie gewohnt stattfinden. Um dennoch einen angemessenen Blick auf die Tätigkeiten des KSH werfen zu können, sind bei den dargestellten Zahlen für das Jahr 2020 häufig auch die Vergleichszahlen aus 2019 hinzugenommen worden.

Der Ausfall fast aller Angebotsstrukturen durch die Pandemie im vergangenen Jahr hat gezeigt, welche Relevanz die Angebote für Senior*innen haben. Zwar haben sowohl die Hauptamtlichen als auch die Ehrenamtlichen in allen Phasen regelmäßigen Kontakt zu den Senior*innen gehalten, um Ihnen Mut zu machen, sie aufzuheitern oder einfach nur um zu „plaudern“. Dennoch steht zu befürchten, dass einige Senior*innen durch die Pandemie den Anschluss an Gesellschaft verloren haben und somit nur sehr schwer erreichbar sein werden. Umso wichtiger wird es sein, in Folge der Pandemie auch die Frage in den Blick zu nehmen, wie wir insgesamt mit Senior*innen und Ihren Bedarfen umgehen. Ein ausschließlich defizitärer Blick, der Senior*innen als eine einzige Risikogruppe darstellt, ist jedenfalls keine angemessene Betrachtungsweise. Die Fähigkeiten, Bedarfe und Bedürfnisse der Altersgruppe ab 60 Jahren, gehen schon jetzt weit auseinander. Während die „Jüngeren“ sich zu einem großen Teil bereits sicher in der digitalen Welt bewegen, spielt diese für die „Älteren“ noch kaum eine Rolle und während letztere eher gesellige Gruppenangebote schätzen, wollen und können erstere deutlich aktiver sein. In diesem Spannungsfeld bewegt sich der KSH in den kommenden Jahren und wird als Ansprechpartner für alle Senior*innen und deren Angehörige noch gezielter die dynamischen Bedarfslagen in den Blick nehmen und darauf reagieren müssen.

OE 57.21 Heimaufsicht und Pflegebegutachtung

1. Aufgaben

Neben den jährlichen angemeldeten routinemäßigen Prüfungen aller Alten- und Pflegeeinrichtungen im Stadtgebiet werden auch unangemeldete Prüfungen durchgeführt. Weitere Schwerpunkte der Heimaufsicht sind die Beratung von Heimträger*innen, Investor*innen, Heimbewohner*innen, Heimbeiräten und weiteren Interessierten, die Überprüfung und Bearbeitung von Beschwerden, die kooperative Zusammenarbeit mit Pflegekassen, MDK (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung), Gesundheitsamt und anderen Behörden / Organisationen sowie ordnungsrechtliche Maßnahmen.

Das Team Heimaufsicht und Pflegebegutachtung (OE 57.21) ist ein multiprofessionell besetztes Team mit insgesamt 11,19 Planstellen, welches sich aktuell aus einer Sachgebietsleitung, sechs Verwaltungskräften und fünf Pflegefachkräften zusammensetzt. Es nimmt neben der Erstellung von pflegefachlichen Stellungnahmen für die Hilfe zur Pflege, bspw. im Rahmen der Ermittlung des individuellen Unterstützungsbedarfes von Senior*innen im Stadtgebiet, insbesondere die Aufgaben aus dem Niedersächsischen Gesetz über unterstützende Wohnformen (NuWG) und den damit verbundenen Verordnungen wahr.

2. Versorgungsstruktur in der Landeshauptstadt Hannover

(Stand 01.01.2021)¹

Art	Anzahl
Pflegeplätze	6.943
Altenwohnheimplätze (AWH)	1.446
Tagespflegeplätze	511
Insgesamt	8.900

	Öffentliche	Freigemeinnützig	Privat	e.V./eG	Insgesamt
Pflegeheime	6	34	35	2	77
Pflegeplätze	480	2.776	3.474	143	6.873
Kombiniert Einrichtungen			1		1
Plätze			505		505
davon					
Pflegeplätze (APH)			70		70
Altenwohnheimplätze (AWH)			435		435
Wohnstifte		1	1	2	4
Altenwohnheimplätze (AWH)		205	104	702	1.011
Tagespflegen		10	14	3	27
Plätze		156	289	66	511
Einrichtungen insgesamt					109

¹ Veränderungen zum Vorjahr: Vollstationär [- 81 Plätze]; Tagespflege [+ 93 Plätze, + 5 Einrichtungen]

3. Fallstatistik

3.1 Heimaufsicht

Im Rahmen der nachfolgenden quantitativen Prüf- und Beschwerdesituation im Jahresvergleich ist zu berücksichtigen, dass im Jahr 2020 coronabedingt eine deutliche Reduzierung des Prüf- und Beschwerdeaufkommens zu verzeichnen war. Ursächlich für diese Entwicklung ist zum einen der seitens des Nds. Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung erlassene Prüfstopp zwischen den Monaten März und September 2020, zum anderen die anhaltenden Infektionsausbrüche in den Alten- und Pflegeeinrichtungen, aufgrund dessen umfangreiche Jahresprüfungen in den Einrichtungen risikobehaftet waren. Ferner kann der deutliche Rückgang der Beschwerdevorträge ggü. der Heimaufsicht tendenziell auf die Besuchs- und Betretungsverbote zurückgeführt werden, die es den kritischen Instanzen wie Betreuer*innen, Angehörigen und sonstigen nahestehenden Personen nicht ermöglichten, etwaige Missstände und Mängel zu erfassen und an die Aufsichtsbehörde zu kommunizieren. Im Übrigen wird auf Punkt 5 verwiesen.

3.1.1 Prüfsituation

Monat	Wiederkehrende Prüfungen		Anlassbezogene Prüfungen		Summe	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Januar	4	22	10	9	14	31
Februar	5	8	14	9	19	17
März	8	6	7	16	15	22
April	4	0	13	0	17	0
Mai	7	0	12	0	19	0
Juni	7	0	12	0	19	0
Juli	17	0	24	0	41	0
August	11	0	15	4	26	4
September	11	4	13	8	24	12
Oktober	11	5	16	10	27	15
November	12	3	12	9	24	12
Dezember	3	0	11	5	14	5
Summe Gesamt	100	48	159	70	259	118

3.1.2 Beschwerdelage

Inhalt	Beschwerden 2019	Beschwerden 2020
Pflege	76	34
Personal	70	22
Betreuung	23	2
Verpflegung	29	3
Wohnen	33	10
Hygiene	54	17
Gewalt	24	2
Sonstiges	43	19
Summe Gesamt	352	109

3.2 Pflegebegutachtung / Pflegebedarfsfeststellung

3.2.1 Antragsarten²

Antragsart	2019	2020
Neuantrag	54	67
Erhöhungsantrag	56	48
Weiterbewilligung	160	83
Widerspruch	0	3
Pflegeberatung	1	0
Teilst. Pflege	3	14
Hilfsmittel	1	3
<i>Keine Angabe</i>	24	20
Summe Gesamt	299	238

3.2.2 Altersstruktur

Altersgruppe	2019	2020	Gesamt
Keine Angabe	23	37	60
Bis 64 Jahre	109	68	177
65 bis 74 Jahre	72	49	121
75 bis 84 Jahre	60	54	114
85 Jahre und älter	35	30	65
Summe Gesamt	299	238	537

4. Kostenfestsetzungen / Gebühreneinnahmen

Nach dem Niedersächsischen Verwaltungskostengesetz in Verbindung mit der Allgemeinen Gebührenordnung werden insbesondere Gebühren für folgende Amtshandlungen erhoben: Eröffnung oder Schließung von Heimen, Wechsel des Trägers, Wechsel der Heimleitungen oder Pflegedienstleitung, Wechsel der vertretungsberechtigten Person (bspw. Geschäftsführung), Bestellung von Heimfürsprecher*innen, Befreiungen nach § 31 HeimMindBauV.

Vorgang	2019		2020	
	Anzahl	Gebühren	Anzahl	Gebühren
Wechsel Einrichtungsleitungen	12	5.075,00 €	15	6.300,00 €
Wechsel Pflegedienstleitungen	24	10.575,00 €	23	9.848,64 €
Bestellung Bewohnerfürsprecher	1	196,00 €	4	784,00 €
Bestellung / Wechsel GF	5	3.175,00 €	6	2.994,50 €
Wannenbefreiung	5	2.111,76 €	4	1.704,78 €
Platzzahlreduzierung	2	700,00 €	2	1.125,00 €
Platzzahlerhöhung	4	2.387,50 €	0	0,00 €
Trägerwechsel	0	0,00 €	2	626,50 €
Beschäftigungsverbot	1	447,62 €	0	0,00 €
Aufnahmestopp	1	511,56 €	0	0,00 €
Anrechnung PHK auf FKQ	4	1.258,11 €	0	0,00 €
Eröffnung	2	1.012,50 €	5	3.240,00 €
Summe Gesamt	61	27.450,05 €	61	26.623,42 €

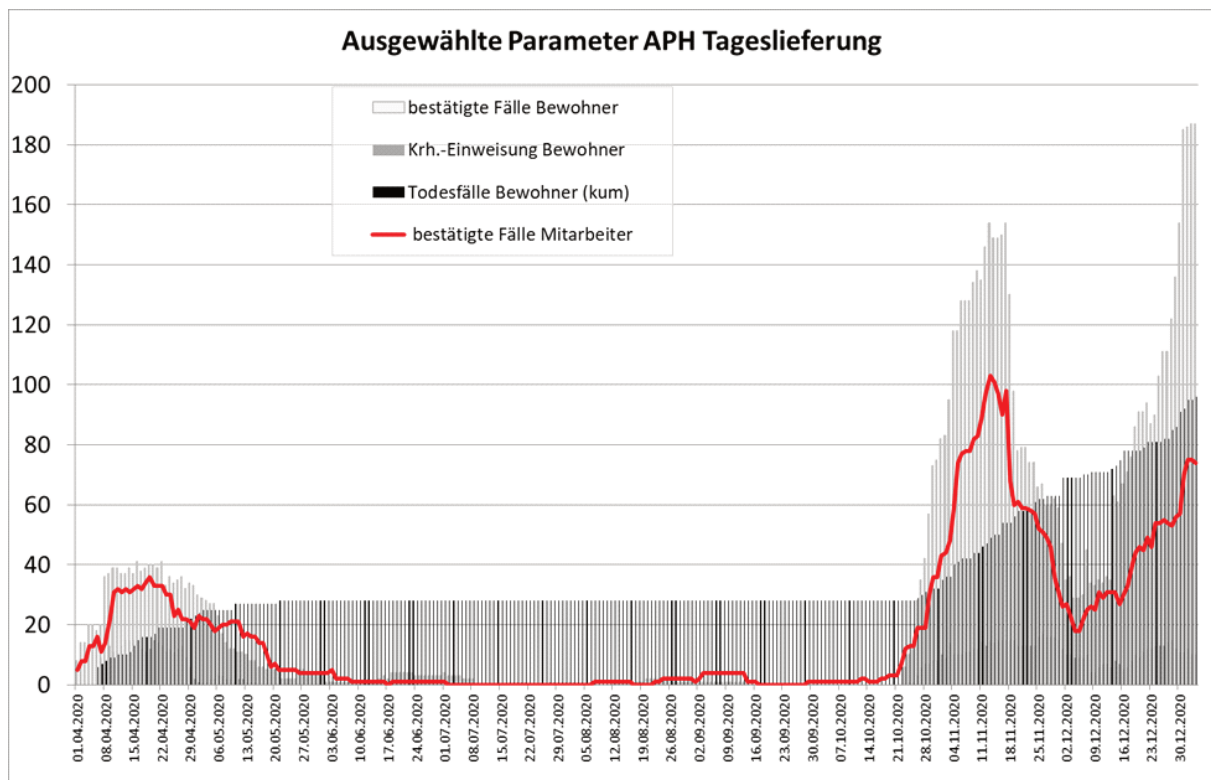
² Nach Eingangsdatum.

5. Bewertung und Ausblick

Die quantitative Auswertung des Jahres 2020 spiegelt nur bedingt den tatsächlichen Arbeitsanfall innerhalb des Sachgebietes 57.21 wider, sodass als Vergleichswert das Jahr 2019 hinzugezogen wurde. Das Jahr 2020 war durch coronabedingte Verschiebungen der Arbeitsschwerpunkte insbesondere durch den wochenlangen ununterbrochenen Einsatz für die Einrichtungen (sieben Tage pro Woche / von 5 Uhr – 24 Uhr: Telefonate mit Einrichtungen, Lieferung von Schutzmaterial, Organisation von Testungen und später Impfungen, Planung des Einsatzes der Bundeswehr, Information zu Verordnungen und Erlassen u. v. a. m.) die Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt, der Katastrophenschutzbehörde sowie dem Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (MS) geprägt.

Ein besonderes Augenmerk lag hierbei auf der Aussetzung der wiederkehrenden Prüfungen in den Alten- und Pflegeeinrichtungen mit Erlass vom 16.03.2020 des MS. Zwar wurde die Aussetzung zum 07.09.2020 wieder aufgehoben, Prüfungen waren jedoch aufgrund des weitreichenden Infektionsgeschehens in den Einrichtungen zumeist nicht möglich (s. 3.1.1).

Die in den Alten- und Pflegeeinrichtungen lebenden Menschen erfordern eine besondere Aufmerksamkeit und Schutzbedürftigkeit im Rahmen der Corona-Pandemie. Durch die umfassende Datensammlung der Heimaufsicht hinsichtlich des Infektionsgeschehens wurden eine Vielzahl von Akteuren mit den entsprechenden Datensätzen versorgt. Dies ermöglichte wiederum ein frühzeitiges Erkennen von Problemlagen und somit eine ebenso frühzeitige Intervention der entsprechenden Behörden. Das Infektionsgeschehen stellte sich nach Beginn der Datenerfassung im Jahr 2020 wie folgt dar:



Folgende coronabedingte Arbeitsschwerpunkte für das Jahr 2020 können benannt werden:

- Telefonische Beratung rund um das Thema Corona, insbesondere Besuchsrechte, Hygienemaßnahmen, Infektionsgeschehen, Testungen und Impfungen.
- Beschwerdebearbeitung/-management
- Prüfung von Hygienekonzepten, Besuchskonzepten sowie Testkonzepten inkl. Entscheidungsvorschlag und Weiterleitung an das Gesundheitsamt der Region Hannover.
- Schnittstelle zur Anfragenbearbeitung und -weiterleitung.
- Durchführung von Umfragen im Auftrag des MS.
- Beantwortung von Presseanfragen.
- Datenerfassung hinsichtlich des Infektionsgeschehens.
- Erteilung von Ausnahmegenehmigungen zur Notbetreuung in Tagespflegen.
- Erteilung von Ausnahmegenehmigungen zur Aufnahme von Bewohner*innen.
- Teilnahme am Führungsstab / Krisenstab.
- Koordinierungstätigkeit zur Impfung von Alten- und Pflegeeinrichtungen mit dem KatS und Erteilung von Priorisierungsempfehlungen.
- Beratung von Kliniken zu freien Kapazitäten in Einrichtungen.
- Unterstützung bei der Beschaffung von Schutzausrüstung.

Auch in der ersten Hälfte des Jahres 2021 sind die Arbeitsschwerpunkte weiterhin durch die Corona-Pandemie bestimmt. Allerdings besteht ein nachholender Bedarf an Prüf- und Beratungstätigkeit durch die Heimaufsicht in den Alten- und Pflegeeinrichtungen aufgrund der nicht durchführbaren Prüfungen im Jahr 2020.

OE 57.22 Offene Seniorenarbeit und Beratung

Das Sachgebiet „Offene Seniorenarbeit und Beratung“ umfasst 21,5 Planstellen, die von 24 Mitarbeiter*innen in vier unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten wahrgenommen werden. Hierzu zählt die sozialraumorientierte offene Senior*innenarbeit mit dem Aufgabenfeld der sozialen Gruppenarbeit, bei der rund 400 Ehrenamtliche stadtweit über 400 kostenfreie Gruppenangebote für die Generationen 60+ durchführen. Die Angebote bewirken soziale Teilhabemöglichkeiten (auch bei ggfs. vorhandener Altersarmut), Vermeidung bzw. Abbau von Einsamkeit, den Auf- bzw. Ausbau persönlicher, niedrigschwelliger Unterstützungsnetzwerke und haben einen gesundheitsfördernden und präventiven Charakter. Die Vernetzungstätigkeit in den jeweiligen Stadtteilen / im jeweiligen Stadtbezirk gehört ebenfalls zu den Aufgaben der sozialraumorientierten offenen Seniorenarbeit und umfasst u. a. die Leitung der stadtbezirklichen Netzwerke für Senior*innen sowie die Mitwirkung bei Stadtteilrunden und stadtbezirklich orientierten Arbeitsgruppen.

Ein weiterer Aufgabenschwerpunkt des Sachgebietes liegt in der alter(n)sgerechte Quartiersentwicklung. Durch gezielte Maßnahmen sollen in den drei KSH-Modellquartieren Kirchrode, Südstadt und Döhren Rahmenbedingungen geschaffen werden, die eine selbstständige Lebensführung unabhängig von Lebensalter, Geschlecht, sozialer Lage, ethnischem Hintergrund und Grad des Unterstützungsbedarfs ermöglichen. Den dritten Aufgabenschwerpunkt der OE 57.22 bildet die kostenfreie, neutrale und vertrauliche Beratung von Senior*innen, deren Angehörigen und Interessierten zu allen Fragen des Alter(n)s. Auch die Arbeit mit Senior*innen mit Migrationsgeschichte ist ein Aufgabenschwerpunkt des Sachgebietes 57.22. Hierzu zählt zum einen die Durchführung verschiedener muttersprachlicher Beratungsangebote und Informationsveranstaltungen sowie zum anderen die Gewinnung von Ehrenamtlichen mit Migrationsgeschichte, die Initiierung muttersprachlicher sozialer Gruppenangebote und die Vernetzung mit Migrant*innenorganisationen.

1. Offene Senior*innenarbeit

Soziale Gruppenarbeit

<i>Tabelle 1</i>	2019	2020
Anzahl der Ehrenamtlichen	410	407
Anzahl der regelmäßigen Gruppenangebote (inkl. Seniorenbüro Café Carré und Seniorenbüro Kirchrode-Bemerode-Wülferode)	397	393 (01.01. – 13.03.2020) 250 (15.07. – 31.10.2020)
Anzahl der unregelmäßigen Gruppenangebote beider Seniorenbüros (Einzelveranstaltungen, Vorträge, Fahrten)	126	27 (01.01. – 13.03.2020) 4 (15.07. – 31.10.2020)*
Wöchentliche Anzahl der Teilnehmenden an den regelmäßigen Gruppenangeboten (inkl. Seniorenbüro Café Carré und Seniorenbüro Kirchrode-Bemerode-Wülferode)	4.473	2.972
Jährliche Anzahl der Teilnehmenden an den unregelmäßigen Gruppenangeboten beider Seniorenbüros (Einzelveranstaltungen, Vorträge, Fahrten)	4.049	762

** Aufgrund von Baumaßnahmen konnte das Bemeroder Rathaus vom 01.01. – 01.11.2020 nicht genutzt werden, sodass zahlreiche Veranstaltungen des Seniorenbüros Kirchrode-Bemerode-Wülferode auch während der Phase des Re-Starts nicht durchgeführt werden konnten.*

Während des ersten Lockdowns vom 15.03.2020 bis 15.07.2020 wurden in Kooperation mit dem Verbundnetzwerk Senior*innenarbeit und Quartiersallianzen (VSQ) Handlungsleitlinien für den Re-Start der offenen Senior*innenarbeit entwickelt sowie unter Beteiligung der Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit Gefährdungsbeurteilungen für die Mitarbeiter*innen erstellt. Auf dieser Grundlage wurden am 15.07.2020 die Angebote der offenen Seniorenarbeit des KSH stufenweise wiederaufgenommen. Bis Ende Oktober konnten stadtweit 250 Senior*innengruppen mit hauptamtlicher Begleitung gestartet werden, wobei die Begleitung der Gruppen viel Zeit in Anspruch nahm, da viele organisatorische Fragen vor Ort zu klären waren, die ehrenamtlichen Gruppenleitungen eng begleitet und Gruppen ggfs. mehrfach besucht werden mussten. Zugleich waren aus unterschiedlichen Gründen (Krankheit, länger dauerndes Nachbesetzungsverfahren) von 14,5 Personalstellen für den Aufgabenbereich der offenen Seniorenarbeit und alter(n)sgerechten Quartiersentwicklung 4,5 Stellen längerfristig unbesetzt. Die vakanten Stellen wurden von den zehn im Dienst befindlichen Mitarbeiter*innen der offenen Seniorenarbeit und alter(n)sgerechten Quartiersentwicklung vertreten, dies beinhaltete u. a. die Begleitung des Re-Starts von 47 Senior*innengruppen in vakanten Bezirken. Seit 01.11.2020 sind die Gruppenangebote aufgrund des zweiten Lockdowns erneut geschlossen. Zurzeit wird wieder an der Neuaufnahme der Angebote unter Berücksichtigung der geltenden rechtlichen Bestimmungen und innerstädtischen Dienstanweisungen gearbeitet.

Netzwerkarbeit

<i>Tabelle 2</i>	2019	2020
Anzahl der Netzwerktreffen (Stadtbezirkliche Netzwerke für Senior*innen, Fachgruppe alter(n)sgerechte Quartiersentwicklung / Soziale Arbeit*, VSQ**)	67	33
Gesamtzahl der Teilnehmenden	978	395

* die Fachgruppe alter(n)sgerechte Quartiersentwicklung / Soziale Arbeit wurde im Juni 2019 gegründet

** das VSQ wurde im März 2019 gegründet

Fortbildungsangebote für Ehrenamtliche

<i>Tabelle 3</i>	2019	2020
Anzahl der durchgeführten Fortbildungsangebote	7	3*
Anzahl der teilnehmenden Ehrenamtlichen	90	36

* 3 weitere geplante Fortbildungsangebote konnten aufgrund der beiden Lockdowns nicht durchgeführt werden und wurden abgesagt.

2. Alter(n)sgerechte Quartiersentwicklung

Ziel der alter(n)sgerechten Quartiersentwicklung ist die Schaffung von Rahmenbedingungen, die eine selbstständige Lebensführung ermöglichen, unabhängig von Lebensalter, Geschlecht, sozialer Lage, ethnischem Hintergrund und Grad des Unterstützungsbedarfs. Dabei geht es insbesondere um die Förderung lebendiger Nachbarschaften, die Entwicklung neuer Strukturen des bürgerschaftlichen Engagements, die Verbesserung von Partizipations- und Teilhabemöglichkeiten, die Unterstützung generationenverbindender Strukturen, die Stärkung der Kooperationen zwischen den Akteur*innen vor Ort und eine zukunftsfähige Gestaltung integrierter Versorgungs- und Unterstützungsstrukturen im Quartier.

Unter dieser Zielsetzung werden an den drei Modellstandorten des KSH (Quartier Kirchrode, Quartier Südstadt und Quartier Döhren) unter dem Motto „Von Nachbar*innen für Nachbar*innen“ mit hauptamtlicher Begleitung zahlreiche Angebote durchgeführt. Dazu gehört beispielsweise die regelmäßige Durchführung eines Frühstückskreises als nachbarschaftliche Begegnungsmöglichkeit - im Quartier Kirchrode in Kooperation mit dem Kindergarten des Heinemanhofs –, regelmäßig stattfindende Bewegungsangebote oder auch Laptop- und Smartphonegruppen. Darüber hinaus werden in den Quartieren diverse Informationsveranstaltungen zu unterschiedlichen Themen durchgeführt. Beispielhaft sei die Veranstaltungsreihe „Talk in Döhren“ genannt, die in Kooperation mit anderen Akteur*innen des Quartiers Vorträge zu Themen wie „Wohnen im Alter“ oder „Demenz“ durchgeführt hat. Über die Nachbarschaftsplattform „Nebenan.de“ werden Informationen weitergegeben und Kontakte vermittelt.

Da sich die Quartierstreffe der Quartiere Südstadt und Kirchrode in stationären Alteneinrichtungen befinden, konnten diese seit dem 14.03.2020 nicht mehr genutzt werden. Daher lag im Jahr 2020 der Schwerpunkt der Arbeit in der Kontaktpflege zu den Ehrenamtlichen und Gruppenteilnehmer*innen, in der Organisation von kleineren Aktionen wie die Entwicklung und Verteilung von Anschreiben, aufmunternden Gedichten und Geschichten sowie in der digitalen Vernetzung über die Nachbarschaftsplattform „Nebenan.de“.

3. Beratungsarbeit

<i>Tabelle 4</i>	2019	2020
Anzahl der stadtbezirklichen Beratungen	2.340	3.205

Anzahl der Beratungen im SPN	2.460	3.053
Anzahl der Beratungen am Senior*innentelefon	-----	1.125
Gesamtzahl aller Beratungen	4.800	7.383

Die Beratungstätigkeit der Mitarbeitenden des Sachgebietes „Offene Seniorenarbeit und Beratung“ (OE 57.22) findet einerseits in Form einer stadtbezirklichen Beratung statt. Sie wird von den stadtbezirklich zuständigen Sozialarbeiter*innen telefonisch, schriftlich oder in den Stadtbezirksbüros vor Ort durchgeführt und erstreckt sich über alle Themen des Alter(n)s.

Diese Form der Beratung wird durch die Beratung in den beiden Senioren- und Pflegestützpunkten der Landeshauptstadt Hannover (SPN) mit insgesamt sechs Anlaufstellen ergänzt. Basis ist eine zwischen der Region Hannover und den Pflegekassen getroffene Rahmenvereinbarung zur Pflegestützpunktberatung, wonach eine verlässliche Beratung von 30 Wochenstunden pro SPN zu gewährleisten ist. In den Anlaufstellen der SPN wird zu allen Fragen des Alter(n)s informiert und beraten.

Für beide Beratungsformen gilt, dass die Beratungen kostenfrei, neutral und vertraulich erfolgen. Während bei der stadtbezirklichen Beratung zu den Themen offene Angebote, Ehrenamt, Pflegeleistungen und ergänzende Versorgungsangebote sowie Sozialhilfe / Grundsicherung / Spenden beraten wird, wurde bei den Beratungen im SPN im Jahr 2020 das Beratungsthema „Spenden“ mit 731 Anfragen am häufigsten nachgefragt, gefolgt von Pflegeleistungen nach SGB XI (424 Beratungsanfragen), Hilfe bei Antragstellung (375 Beratungsanfragen), psychosoziale Probleme (337 Beratungsanfragen) und haushaltsnahe Dienstleistungen / hauswirtschaftliche Versorgung (286 Beratungsanfragen).

Während des ersten und phasenweise auch während des zweiten Lockdowns wurde die Beratung am Senior*innentelefon durch die Kolleg*innen aus dem Sachgebiet „Offene Seniorenarbeit und Beratung“ (OE 57.22) unterstützt. Neben der allgemeinen Beratung ging es insbesondere um die Themen Pflege, Einsamkeit und Unterstützung im Alltag.

4. Arbeit mit Senior*innen mit Migrationsgeschichte

Für Senior*innen, deren Angehörige sowie Interessierte bieten wir muttersprachliche Beratung in russischer, türkischer, italienischer, französischer und englischer Sprache zu allen Themen des Alter(n)s an. Neben der Beratung werden nach Bedarf offene Gruppenangebote speziell für türkisch- bzw. russischsprachige Senior*innen initiiert. Die Teilnahme an Gruppenangeboten ist kostenfrei. Zu den weiteren Aufgaben der Mitarbeiter*innen zählen die Organisation und Durchführung muttersprachlicher Informationsveranstaltungen, die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, die Vernetzung mit Migranten(selbst)organisationen sowie die kollegiale Unterstützung.

<i>Tabelle 4</i>	2019	2020
Muttersprachliche Gruppenangebote	55*	61*
Muttersprachliche Beratungen	1.045**	1.083**
Muttersprachliche Informationsveranstaltungen	13	5

* Bereits in Tabelle 1 enthalten ** Bereits in Tabelle 4 enthalten

5. Aktivitäten und Angebote während des ersten und / oder des zweiten Lockdowns

Während der beiden Lockdowns haben 218 Ehrenamtliche der OE 57.22 regelmäßig telefonisch Kontakt zu ihren Gruppenmitgliedern gehalten, damit diese die Möglichkeit zu einem persönlichen Austausch hatten. Obwohl der KSH den Ehrenamtlichen für dieses Engagement eine Aufwandsentschädigung angeboten hat, waren 106 Ehrenamtliche unentgeltlich tätig (das entspricht einem Anteil von 49%).

Darüber hinaus wurden in einigen Stadtbezirken verschiedene Angebote digital durchgeführt, z. B. PC-, Smartphone- und Tabletgruppen, aber auch eine Schachgruppe und verschiedene Bewegungsangebote. Die Teilnehmer*innen unterschiedlicher Gruppen haben auf unterschiedlichen Wegen untereinander Kontakt gehalten und sich dadurch regelmäßig austauschen können. Des Weiteren haben sich einige Ehrenamtliche unter Einhaltung der geltenden Coronaregeln mit einzelnen Gruppenteilnehmer*innen zu Spaziergängen getroffen, sie z. B. auch mit Einkäufen bei der Bewältigung des Alltags unterstützt, Bücher für sie ausgeliehen und nach Hause gebracht, aufmunternde Briefe an ihre Gruppenmitglieder verschickt und / oder zu Ostern und Weihnachten kleine Präsente vorbeigebracht. An Heiligabend wurden unter Einhaltung der geltenden Coronaregeln zwei Weihnachtsstuben durchgeführt, an denen 30 Senior*innen teilgenommen haben.

Das Seniorenbüro Café Carré hat während beider Lockdowns wöchentlich eine telefonische Sprechstunde durchgeführt, das Seniorenbüro Kirchrode-Bemerode-Wülferode regelmäßig Newsletter zusammengestellt und verschickt.

OE 57.23 Begleitende Dienste und Einzelfallhilfe als Krisenintervention

Das Sachgebiet „Einzelfallhilfe als Krisenintervention, Projektkoordination und Begleitende Dienste“ leistet in der Unterstützung von Senior*innen ausschließlich zugehende soziale Arbeit. Die Hilfe erfolgt in der Krisenintervention durch 9 hauptamtliche Sozialarbeiter*innen und in den unten beschriebenen Ehrenamtsdiensten durch 143 Engagierte (ebenfalls im häuslichen Umfeld). Im Partner*innenbesuchsdienst geht es darum, Einsamkeit zu verhindern und älteren Menschen Gesprächs- und Begleitpartner*innen zur Verfügung zu stellen.

PAUL, ein erst in 2019 konzipierter und eingerichteter Dienst, stellt einen Zweig des Partner*innenbesuchsdienstes dar. Er arbeitet in der Begleitung eher praktisch durch Übernahme von Einkäufen oder der Begleitung beim Einkauf, zu Ärzt*innen, Optiker*innen oder zu kulturellen Veranstaltungen.

Formularlots*innen leisten mobilitätseingeschränkten Senior*innen Ausfüllhilfe bei Antragsformaten wie Grundsicherung und Wohngeld.

In schwierigen Lebenssituationen stehen besonders geschulte Ehrenamtliche zur Verfügung (ehrenamtliche Alltagsbegleiter*innen), die zur Stabilisierung häuslicher Situationen eingesetzt werden können, in denen im Vorfeld die Mitarbeiter*innen der Krisenintervention Unterstützung geleistet haben.

Der ehrenamtliche Handwerker*innendienst verrichtet kleinere Reparaturarbeiten im Haushalt von älteren Menschen (Wechseln von Glühbirnen in Deckenlampen, Reinigung von verstopften Ausgüssen etc.) und die Medien- und Techniklots*innen können angefragt werden, wenn Senior*innen bei der Nutzung der modernen Kommunikationstechnologie Unterstützung benötigen.

Außerdem findet im Sachgebiet OE 57.23 innovative Projektarbeit statt, um für die sich wandelnden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen entsprechende Angebote vorzuhalten und Erfolge (z. B. Verbesserung der Lebensqualität) zum Wohle der Senior*innen in Hannover zu erzielen (konkrete Beispiele auch unter Punkt 6 „Projektarbeit“).

Im Sachgebiet sind 12 Planstellen verortet (sowie 1,5 außerplanmäßige Stellen), die von 16 Mitarbeiter*innen in vier unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten wahrgenommen werden. Ab dem 01.05.2020 wurde ein Anerkennungspraktikant der Sozialen Arbeit in der Einzelfallhilfe als Krisenintervention angelernt und begleitet.

1. Einzelfallhilfe als Krisenintervention

<i>Tabelle 1</i>	2019	2020
Falleingänge neu	887	777

Die Mobile Einzelfallhilfe als Krisenintervention des KSH ist zuständig für die Unterstützung von Senior*innen, die sich in schwierigen Lebenssituationen oder Krisen befinden. Solche Lebensumstände können z. B. der Verlust von Ehepartner*innen / Lebenspartner*innen bzw. langjährigen anderen Bezugspersonen sein, der Eintritt in den Ruhestand, Langzeitarbeitslosigkeit, der Eintritt einer (seelischen) Erkrankung wie beispielsweise einer Demenz oder Depression, der Eintritt von Pflegebedürftigkeit, Alkoholabusus oder das Ausgesetztsein von Gewalt in unterschiedlichen Ausprägungen. In der weitaus überwiegenden Zahl der Fälle handelt es sich um Multiproblemmkonstellationen. Verzeichnet sind in der Tabelle nur neu aufgenommene Fälle im jeweiligen Jahr – zusätzlich ist es aber erforderlich, bereits viele der bestehenden Fälle weiterhin zu begleiten.

Die in der Regel aufsuchende Sozialarbeit der Krisenintervention wurde in den Zeiten der Lockdowns weitgehend heruntergefahren, erfolgte nur in den dringendsten Fällen und gemäß dienstlicher Anweisungen zum Umgang mit der Corona-Pandemie mit der vorgesehenen Schutzausrüstung.

2. Begleitdienste

<i>Tabelle 2</i>	2019	2020
<u>Partnerbesuchsdienst (PBD)</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	59	53
Anzahl der betreuten Senior*innen	50	44
Anzahl der Austauschtreffen	3	4
Anzahl der durchschnittlichen Teilnehmer*innenzahl	22	8
<u>Partnerschaftliche Unterstützungsleistungen (PAUL)</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	7	13
Anzahl der betreuten Senior*innen	5	10
Anzahl der Austauschtreffen	Die Austauschtreffen erfolgen gemeinsam mit dem PBD. PAUL wurde erst im September 2019 eingerichtet.	
<u>Alltagsbegleitung in schwierigen Lebenssituationen</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	22	25
Anzahl der betreuten Senior*innen	31	23
Anzahl der Austauschtreffen	5	4
Anzahl der durchschnittlichen Teilnehmer*innenzahl	15	14
Anzahl der mitgeteilten Einsätze	545	385
<u>Formularlots*innen</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	10	11
Anzahl der Austauschtreffen	5	4
Anzahl der durchschnittlichen Teilnehmer*innenzahl	Die Austauschtreffen erfolgen gemeinsam mit der Alltagsbegleitung.	
Anzahl der mitgeteilten Einsätze	52	23
<u>Handwerkerdienst</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	17	17
Anzahl der Austauschtreffen	4	3
Anzahl der durchschnittlichen Teilnehmer*innenzahl	9	9
Anzahl der mitgeteilten Einsätze	611	299
<u>Medien- und Techniklots*innen</u>		
Anzahl der Ehrenamtlichen	28	29
Anzahl der Austauschtreffen	3	1
Anzahl der durchschnittlichen Teilnehmendenzahl	12	11
Anzahl der mitgeteilten Einsätze*	805	83

*Die Medien- und Techniklots*innen werden auch in den Stadtbezirken durch

Gruppenangebote aktiv. Sie erreichten in 2019 über die Gruppenangebote 828 Teilnehmende, in 2020 nur 28.

Während des ersten Lockdowns wurden in Zusammenarbeit mit dem Verbundnetzwerk Senior*innenarbeit und Quartiersallianzen für die Ehrenamtlichen Handlungsleitlinien für den Re-Start der Begleitdienste entwickelt sowie unter Beteiligung von Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin Gefährdungsbeurteilungen für die Mitarbeiter*innen geschrieben. Die Begleitdienste nahmen nach dem Lockdowns ab August 2020 sukzessive nach Schulung der Ehrenamtlichen zu den Handlungsleitlinien ihren Dienst wieder auf und arbeiteten bis zum 15.12.2020. Zurzeit wird wieder an der Neuaufnahme der Angebote unter Berücksichtigung der geltenden rechtlichen Bestimmungen gearbeitet.

Während der Lockdowns kontaktierten zahlreiche Ehrenamtliche – vorwiegend aus dem Partnerbesuchsdienst und der Alltagsbegleitung in schwierigen Lebenssituationen – die von ihnen betreuten Senior*innen per Telefon oder per Brief.

3. Fortbildungsangebote für Ehrenamtliche

In Zusammenarbeit mit dem Sachgebiet 57.22 wird alljährlich angelehnt an die Bedürfnisse und Bedarfe der für den KSH tätigen Ehrenamtlichen ein Fortbildungsprogramm entwickelt. Aus der OE 57.23 wurden in 2019 vier Fortbildungen zu verschiedenen Themen wie zum Beispiel „Das Gefühl der Scham in der Senior*innenarbeit“ oder „Achtsamkeit im Ehrenamt“ angeboten.

<i>Tabelle 3</i>	2019	2020
Anzahl der durchgeführten Fortbildungsangebote	4	1*
Anzahl der teilnehmenden Ehrenamtlichen	70	10

**Zwei weitere Veranstaltungen mit 37 interessierten Ehrenamtlichen waren geplant, konnten dann aber wegen des Gebots der Kontaktvermeidung nicht stattfinden.*

4. Programm „Wohnen für Hilfe“

Beim Programm „Wohnen für Hilfe“ geht es vor allem darum, Student*innen zu ermöglichen preisgünstig zu wohnen und den Dialog zwischen den Generationen zu verbessern. Sie ziehen in Haushalten von Senior*innen ein, arbeiten dort in Haushalt und Garten und wohnen dafür mietfrei. Das Programm wird in Kooperation mit dem Studentenwerk Hannover durchgeführt. Auf Vermittlungen wurde wegen der Sorge um die Risikogruppe der älteren Menschen in 2020 bewusst verzichtet.

Es ist vorgesehen, das Programm zu modifizieren und zusätzlich ein gemeinsames Programm voraussichtlich mit Wohnungsunternehmen und –genossenschaften aufzusetzen.

<i>Tabelle 4</i>	2019	2020
Anzahl der Anfragen von Student*innen	33	7
Anzahl der Kennenlerngespräche von Student*innen	14	1
Anzahl der Meldungen von Senior*innen	8	1
Anzahl der Hausbesuche bei Senior*innen	15	1
Anzahl der Vermittlungen	4	0

5. Netzwerke und Arbeitskreise

In OE 57.23 werden drei Netzwerke koordiniert. Auf Initiative des KSH wurde im März 2012 der Arbeitskreis "Netzwerk Demenz-aktiv" gegründet. Vertreten sind Wohlfahrts- und Sozialverbände, der Seniorenbeirat, ambulante und stationäre Einrichtungen der Altenhilfe, gerontopsychiatrische Dienste und Einrichtungen, Wohnungswirtschaft, Polizei, Selbsthilfe etc. Dieser Kreis hat es sich zur Aufgabe gemacht, die hannoversche Öffentlichkeit für das Thema Demenz zu sensibilisieren und Aufklärungsarbeit zu leisten, um insgesamt die Lebenssituation von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen in Hannover zu verbessern. Seine Zielstellungen legt das Netzwerk im Drei-Jahresrhythmus selbst fest. Neben der Organisation von Fachtagen und der Durchführung von Initiativen (beispielsweise der Demenzpartnerinitiative) gibt der Kreis wichtige Impulse für Projektvorhaben (z. B. iRd des Modellvorhabens der Lokalen Allianzen für Menschen mit Demenz).

Mit Gründung des Arbeitskreis Ältere LSBT hat der Fachbereich Senioren in 2010 einen Ratsauftrag erfüllt. Teilnehmende sind Vertreter*innen aus der stationären und der ambulanten Pflege, LSBT-Community, Pflegeausbildung, Landesverbände wie beispielsweise pro familia Niedersachsen, Beratungsstellen sowie Seniorenwohneinrichtungen. Der Arbeitskreis justiert alljährlich seine Ziele neu. Er bietet Vernetzung, Fachkompetenz und Expertise und stellt Information und Beratung in allen Angelegenheiten sexueller Vielfalt im Alter bereit. Zuletzt entwickelte eine Untergruppe des Arbeitskreises eine Broschüre, die sich mit dem adäquaten Umgang mit älteren LSBTIQ* in der ambulanten und stationären Altenpflege befasst (Näheres siehe unter Projektarbeit).

KONSD (Kooperationsnetzwerk für ein selbstbestimmtes Leben in Dissozialität) ist ein interdisziplinärer Arbeitskreis, der sich im Anschluss an die von Region und Stadt Hannover organisierte Fachtagung „Wenn der Alltag über den Klopff wächst – zwischen Selbstbestimmung und Dissozialität“ vom 19.02.2014 aus dem Kreis der Teilnehmer*innen gebildet hat. In diesem Kooperationsnetzwerk sind nahezu alle mit dem Thema befassten Professionen vertreten. KONSD agiert regionsweit. Es wird von Stadt und Region koordiniert.

Das Netzwerk versteht sich als Information- und Austauschplattform, verfolgt aber auch konkrete Ziele und Projekte. Nach einer Broschüre zu Handlungsmöglichkeiten und –grenzen bei Verwahrlosung im häuslichen Umfeld wurde in 2019 eine Vorstudie zu Verwahrlosung im häuslichen Umfeld von Senior*innen durchgeführt.

6. Projektarbeit

In 2019 wurde ein vom Nds. Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung gefördertes Projekt zum Abschluss gebracht. Es entstand die Broschüre „Leitfaden für Führungskräfte zum adäquaten Umgang mit LSBTIQ in der ambulanten und stationären Altenpflege“ sowie ein Fortbildungskonzept, das in 7 Einrichtungen bei Schulungen von Mitarbeitenden in Pflege und Betreuung erprobt wurde. Die Broschüre wurde am 03.12.2019 von der Niedersächsischen Sozialministerin erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt. (Fördervolumen: 20.000 €).

Im Januar 2019 begann ein Projekt, das Rekurs auf ein Theaterprojekt aus den Jahren 2017/2018 nahm. Die zunächst beim Verband der Ersatzkassen Deutschlands e. V. (vdek) eingereichte Skizze reifte über das Jahr zu einer Projektplanung, deren Ziel es ist, mit 5 Partnereinrichtungen eine Handlungsleitlinie zu erstellen, die es ermöglicht, theaterpädagogische Elemente in den Alltag von Pflegeeinrichtungen einzubauen, um die Lebensqualität der Bewohner*innen zu verbessern, soziale Teilhabe zu ermöglichen und eine Qualitätsverbesserung der pflegerischen Praxis zu erreichen. Das Projekt startete als größtes Präventionsprojekt der Ersatzkassen im Bereich der stationären Altenpflege in Niedersachsen am 01.09.2020. (Fördervolumen: 600.000 €).

Im Sommer 2020 startete ein weiteres Projekt mit zwei Studierenden der Hochschule Hannover (Soziale Arbeit), die bestrebt waren, einen digitalen Besuchsdienst auszuprobieren. 4 Senior*innen wurden gefunden, die über ein halbes Jahr miteinander über Videotelefonie in Kontakt gestanden haben. – Eine Weiterführung dieser Arbeit ist geplant.

Ebenfalls im Sommer 2020 startete in Zusammenarbeit mit 4 Student*innen der Hochschule Hannover ein Projekt zur Befragung von Angehörigen von Menschen mit Demenz. Die Transkripte liegen inzwischen vor. In welcher Form (theatral, Podcast, Lesebuch) damit weitergearbeitet wird, ist einem Folgeprojekt vorbehalten.

OE 57.24 Veranstaltungsmanagement und Infothek

1. Infothek

Das Team der Infothek ist zuständig für den Kundenzugang zum Fachbereich und die Erstinformation der Besucher*innen sowie für das Senior*innen- und das Kartentelefon. Über das Kartentelefon werden die Veranstaltungen gebucht und Karten für die Veranstaltungen des Fachbereiches aus dem Veranstaltungskalender verkauft.

Die Anliegen der Besucher*innen und Anrufer*innen werden an die jeweiligen Dienste des Fachbereichs weitergeleitet.

2. Senior*innentelefon der Stadt Hannover

Über die zentrale Rufnummer **168 42345** ist das Senior*innenentelefon des KSH zu festen Sprechzeiten (montags – mittwochs von 8 bis 16 Uhr, donnerstags von 8 bis 18.00 Uhr und freitags von 8 bis 13 Uhr) erreichbar. Wesentliche Funktionen sind die Informationsvermittlung, die Weitervermittlung zur Beratung oder zur Einzelfallhilfe und Krisenintervention oder zu anderen Bereichen des Fachbereichs.

Durch die COVID 19 Pandemie sind die Anruferzahlen stark angestiegen. Viele ältere Menschen fühlten sich verunsichert durch die neue Situation und suchten Rat und Hilfe. (Tabelle 1)

<i>Tabelle 1</i>	2019	2020
Geführte Gespräche	2246	3459
Monatsschnitt	1187	288

3. Digitalisierung

Bis Anfang 2020 wurden Telefon- und Videokonferenzen nur in Einzelfällen durchgeführt. Im Zuge der Pandemie wurden 182 digitale Besprechungen zum Beispiel mit den Medien- und Techniklots*innen, Netzwerken zur Digitalisierung oder quartiersbezogene Arbeitsgruppen in 57.24 durchgeführt bzw. an Veranstaltungen Externer teilgenommen. Bei 23 im Hause durchgeführten Veranstaltungen wurden neue Kompetenzen zu digitalen Veranstaltungen und digitaler Moderation erworben. Mit anderen Sachgebieten fanden 173 Gespräche und 101 Beratungen mit Externen statt, wie z. B. mit dem Seniorenbeirat und Technikfirmen.

Außerdem wurden im Bereich der Digitalisierung der Senior*innenarbeit mehrere Konzepte entwickelt. Zu nennen sind hier die App „Gut versorgt in Hannover“ für Senior*innen (siehe hierzu auch Drucksache 0465/2021), ein Podcast für Senior*innen, digitale Technikberatung, digitaler Besuchsdienst oder die WLAN-Ausstattung von Räumlichkeiten, wie beispielsweise Begegnungsstätten, das Veranstaltungszentrum, den Seniorenbeirat sowie der verwaltungsinterne Prozess der Digitalisierung der Verwaltung.

Durch die Corona-Pandemie fielen zunächst alle Informationsveranstaltungen aus, die im Sachgebiet normalerweise nahezu wöchentlich stattfinden. Um die dennoch bestehenden Informationsbedarfe der Senior*innen decken zu können, wurde im August 2020 – nach Anschaffung der entsprechenden technischen Ausstattung – erstmals eine Veranstaltung vom Veranstaltungsmanagement über das Internet übertragen. Bis Ende des Jahres wurden sieben Veranstaltungen gestreamt. Es waren zwischen 7 bis 34 Personen pro Veranstaltung dabei, wobei die Teilnehmer*innenzahl aufgrund der steigenden Digitalisierung der Zielgruppe stetig zunimmt.

Im Jahr 2020 wurde die Homepage des Fachbereiches www.seniorenberatung-hannover.de neu aufgesetzt. Mehrere Nutzer*innentests mit Senior*innen und Angehörigen ergaben zahlreiche Hinweise zum neuen Aufbau der Internetseite und Funktionen. Daraufhin wurde die Internetseite vollständig überarbeitet und am 27.06.2020 mit neuer Gestaltung und erweiterten Funktionen veröffentlicht. Neben einer Darstellung in leichter Sprache, Optimierung der mobilen Darstellung sind noch mehr Elemente zur Erhöhung der Barrierefreiheit hinzugefügt worden. Am stärksten nachgefragten Bereiche sind die wirtschaftlichen Hilfen, Veranstaltungen, Heimaufsicht und die Kategorie „Aktuelle Nachrichten“.

Die Internetseite wurde im Jahr 2020 insgesamt 275.994-mal über Suchmaschinen oder direkt gezielt aufgesucht. Das sind durchschnittlich 22.999 Besuche pro Monat. Vorjahreswerte liegen aufgrund der Überarbeitung der Internetseite (siehe unten) nicht vor.

4. Veranstaltungen

Die sehr unterschiedlichen Veranstaltungen werden im Veranstaltungskalender gedruckt und online veröffentlicht. Zielgruppe sind aktive Senior*innen, die mit den gesundheitsfördernden wie auch informativen Angeboten ihre körperlich und geistige Vitalität länger erhalten und soziale Kontakte finden können, z. B. durch Wanderungen oder Informationsveranstaltungen.

Durch die COVID 19 Pandemie konnten zahlreiche Veranstaltungen gar nicht oder nur online durchgeführt werden (Tabelle 2)

<i>Tabelle 2</i>	2019	2020
Veranstaltungen	93	52
Teilnehmer*innen	3178	1003
Ehrenamtliche	22	24
Teilnehmer*innen an KSH-Veranstaltungen im „Veranstaltungszentrum“	1148	278

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Die dargestellten Leistungen des Fachbereichs sind nicht notwendigerweise auf bestimmte Personengruppen ausgerichtet. Gleichwohl ist aber auch nicht ausgeschlossen, dass bei einzelnen Projekten auch geschlechtsspezifische Besonderheiten eine Rolle spielen. Dort, wo dies der Fall ist, wird es gesondert ausgewiesen.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

57
Hannover / 03.06.2021