

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	05.03.2015

Zentrales Beratungstelefon für Senioren und Menschen mit Behinderung: 2014

Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter des „Zentralen Beratungstelefon“ informieren und beraten Senioren und Menschen mit Behinderung zu allen Fragen in den Bereichen „Information und Beratung“, „Pflege, Hilfen zu Hause“, „Bildung, Begegnung, Freizeitgestaltung“, „Wohnen“, „Geld“ und „Arbeit“. Dazu führen sie eine umfangreiche Datenbank, die Anfang 2014 einen Bestand von 2.420 Datensätzen aufwies. Die Datenbank wird vom Beratungstelefon sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Soziales und Senioren, den Seniorenberaterinnen und Seniorenberatern der Wohlfahrtsverbände sowie den Beraterinnen und Beratern der Kontakt-, Koordinierungs- und Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen zur Verfügung gestellt.

Seit dem 01.10.2012 ist die Datenbank des Beratungstelefon auch im Internet abrufbar. Dieser neue Service des Amtes für Soziales und Senioren wird von den Bürgerinnen und Bürgern, den Partnern und anderen Servicestellen sehr gut angenommen. Dies wird als Indiz für einen weiteren Bekanntheitsgrad des Beratungstelefon gesehen.

Im Vergleich zu den beiden Vorjahren ergibt sich eine Abnahme der Beratungszahlen (siehe Anlage). Der Einbruch im Jahr 2014 ist durch langfristigen Krankenstand des/r Mitarbeiter/in des Beratungstelefon entstanden, dadurch war das Beratungstelefon fast ganzjährig nur mit einer Person besetzt.

*Im Jahr 2014 hat das Beratungstelefon insgesamt **2.974** Beratungen durchgeführt:
2.880 Beratungen im Amt für Soziales und Senioren
94 Beratungen auf Veranstaltungen am Informationsstand (Sonderaktionen)*

In Fortschreibung der Vorjahre ergibt sich folgende Beratungsleistung (statistische Erfassung bis Ende 2003 nur Seniorenberatung, ab 2004 inklusive Beratung für Menschen mit Behinderung):

Anzahl der Beratungen seit Bestehen (13.03.1997):	
Beratungen im Amt für Soziales und Senioren	64.881
Beratungen in Sonderaktionen	3.003
Gesamt	67884

Die Bedeutung des Beratungstelefon wird an 2 Fallbeispielen aus der täglichen Beratungsarbeit sichtbar:

Anruf einer 83 jährigen Seniorin:

Im ersten Anruf möchte sie Informationen zu Hospizplätzen in Köln zugeschickt haben. 4 Tage später erhält das Beratungstelefon erneut einen Rückruf von ihr. Da sie die Unterlagen verlegt hat, bat sie nochmals um Zusendung der entsprechenden Listen. Dies wurde zugesagt. Nachdem die Listen angekommen sind, hat sich die Seniorin erneut gemeldet, sich für die vielen Anrufe entschuldigt und bedankt. Im Laufe des Gesprächs wurde deutlich, dass die

Seniorin Krebs im fortgeschrittenen Stadium hat und noch umfangreichere Unterstützung benötigte (Seniorenberatung, hauswirtschaftliche Hilfen und Ehrenamt...). Die Seniorin freute die erkennbar umfangreichen Angebote der Stadt Köln, die Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten der Wohlfahrtsverbände und anderer Anbieter, sowie die Übermittlung der Kontaktadressen (Adresslisten). Das 3. Beratungsgespräch dauerte ca. 30 Minuten.

Anruf eines Menschen mit Behinderung:

Der Anrufer ist 46 Jahre alt, Rentner und lebt von 670,00 € Rente, hat einen Schwerbehindertenausweis in Folge einer Aidserkrankung. Nach eigener Aussage hat er aktuell eine Lungenentzündung mit erheblichen Atembeschwerden, was auch deutlich zu hören war.

Er lebt in Trennung/Scheidung in der gemeinsamen Eigentumswohnung. Ebenfalls in der Eigentumswohnung lebt der neue Lebensgefährte des getrennt lebenden Partners.

Die Eigentumswohnung wird bei der Scheidung auf den Lebenspartner geschrieben, da dieser die Raten zahlt. Der in der Wohnung lebende neue Lebensgefährte wird ihm gegenüber gewalttätig. Die Aidshilfe konnte ihm keine neue Wohnung zur Verfügung stellen.

Bei der Stelle für Grundsicherung konnte ihm nicht weitergeholfen werden. Er war nicht wohnungslos und in der Lage seinen Lebensunterhalt zu bestreiten. Er erhält Ansprechperson mit Telefonnummer aus der Fachstelle Wohnen im Amt für Soziales und Senioren, sowie die entsprechenden Telefonnummern der Interventionsstelle eines Wohlfahrtsverbandes gegen häusliche Gewalt. Der Anrufer bedankte sich sehr für die erhaltenen Informationen und die Zeit des Zuhörens.

Das Beratungsgespräch dauerte ca. 40 Minuten.

Gez. Reker