

# Amt für Soziales

Düsseldorf  
Nähe trifft Freiheit

Controllingbericht über die  
Arbeit der "zentren *plus*" im  
Jahr 2020

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	3
2. Finanzierung.....	3
3. Die strategischen Ziele der „zentren <i>plus</i> “ .....	4
4. Die „zentren <i>plus</i> “ in der Corona-Pandemie .....	5
4.1. Allgemeines .....	5
4.2.1 Allgemeines zu Hilfe- und Unterstützungsleistungen.....	5
4.2.2. Einkaufshilfen.....	6
4.2.3. Mahlzeitenversorgung .....	6
4.2.4. Sonstige Hilfeleistungen .....	7
4.3. Ehrenamtliche Unterstützung .....	7
4.4. Wiederaufnahme der Vor-Ort-Angebote.....	7
4.5. Digitale Angebote .....	8
5. Erkenntnisse und Folgen .....	9
6. Auswertung der Basiszahlen .....	11
6.1. Besuche und Teilnahmen von/an Angeboten und Veranstaltungen	11
6.2. Beratungen.....	14
6.3. Ehrenamtlich Tätige .....	18
6.4. Demenzspezifische Angebote .....	19
7. Dank an die Beschäftigten „zentren <i>plus</i> “ .....	20
Anlage.....	21
Zitate aus den Sachberichten der Träger zum Thema <i>Beratungen</i> .....	21

## 1. Einleitung

Seit dem Jahr 2007, dem Jahr der Einführung der „zentren plus“, wurde im Folgejahr stets der Controllingbericht über die Arbeit der „zentren plus“ des Vorjahres veröffentlicht. Wesentliche Aufgabe der Controllingberichte ist es, Entwicklungen zu beschreiben und die Frage zu beantworten, ob die gesetzten strategischen Ziele erreicht werden. Im Jahr 2020 hat die **Corona-Pandemie** das öffentliche und private Leben grundlegend verändert. Hiervon waren im 14. Jahr ihres Bestehens **auch die „zentren plus“** betroffen.

Die „zentren plus“, deren Ausrichtung ganz wesentlich dadurch geprägt ist, dass Menschen die Einrichtungen aufsuchen und Kontakte zueinander aufbauen und pflegen und in persönlichen Gesprächen Hilfe und Unterstützung erfahren, konnten ihren Aufgaben ab Mitte März, als die Pandemie mit Beginn des ersten Lockdowns das öffentliche Leben in Düsseldorf erreichte, **nur mit deutlichen Einschränkungen** nachkommen. Ein direkter **Vergleich mit den Vorjahren** auf Grundlage der Basiszahlen, die im Rahmen des Wirkungscontrollings monatlich erhoben werden, ist daher ebenso **wenig sinnvoll** wie die Frage beantworten zu wollen, welche Entwicklungen es im Jahr 2020 im Vergleich zu den Vorjahren gab.

In diesem durch die Pandemie geprägten Jahr, sind die „zentren plus“ ihrer vertraglichen und sozialen Verantwortung auf vielfältige andere Art und Weise nachgekommen und haben so **erheblich dazu beigetragen, die Versorgung von Seniorinnen und Senioren sicherzustellen**. So waren sie in einer gerade für die älteren und alten Düsseldorferinnen und Düsseldorfer schwierigen Zeit ein Anker.

Ein herkömmlicher Controllingbericht ist unter diesen Gesichtspunkten nicht zielführend. Das Amt für Soziales hat deshalb entschieden, von der inhaltlichen Form der Vorjahre abzuweichen und den Schwerpunkt auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie zu legen. Der Bericht stellt deshalb die Arbeit der „zentren plus“ unter den Herausforderungen der Corona-Pandemie dar und zeigt, welche Veränderungen diese für die Arbeit im Jahr 2020 bedeutet hat und auch, welche Erkenntnisse für die offene Seniorenarbeit der Landeshauptstadt Düsseldorf in dieser Extremsituation gewonnen werden konnten.

## 2. Finanzierung

Die „zentren plus“ werden aus dem Etat des **Amtes für Soziales** der Landeshauptstadt Düsseldorf finanziert. Insgesamt wurden 2020 für die

19 „zentren plus“<sup>1</sup> und die 12 „zentrum plus“ Dependancen **4.314.726 Euro** zur Verfügung gestellt. Die Träger der „zentren plus“ beteiligten sich mit Eigenanteilen.

**Aufteilung der Zuwendungen je „zentrum plus“<sup>2</sup>**

Sachkonto	Bezeichnung	Betrag in Euro
53181200	„zentrum plus“ für Ältere	136.100
53181300	Fallmanagement durch „zentrum plus“	20.854
53181400	Entwicklung stadtbezirksspezifischer Bedarfe <sup>3</sup>	12.935
Summe Zuwendung für ein „zentrum plus“ in 2019		169.889

**Zuwendung je Dependance**

Sachkonto	Bezeichnung	Betrag in Euro
53181200	„zentren plus“ für Ältere / Dependancen	90.570

**3. Die strategischen Ziele der „zentren plus“**

Die **strategischen Ziele** lauteten auch im Jahr 2020 unverändert

- Förderung der Eigeninitiative und der selbstbestimmten Lebensführung
- Förderung sozialer Netzwerke und
- Erhalt der selbstbestimmten Häuslichkeit.

Diese Ziele sowie die definierten vergleichbaren Rahmenbedingungen sind die Basis für eine einheitliche Angebotsstruktur im gesamten Düsseldorfer Stadtgebiet. Die gesamte Angebots- und Beratungsstruktur dient dazu, diese Ziele zu erreichen.

<sup>1</sup> Die „zentren plus“ Kaiserswerth und Stockum teilen sich den Status eines „zentren plus“ zu je 50 Prozent

<sup>2</sup> Zahlen gerundet

<sup>3</sup> Für das Sachkonto 53181400 – Entwicklung stadtbezirksspezifischer Bedarfe standen 2020 insgesamt 307.203 Euro zur Verfügung. 20 Prozent (= 61.440 Euro) davon waren als Option zur Förderung weiterer guter und nachhaltiger Ideen für Anbieter außerhalb der „zentren plus“ vorgesehen (Projektmittel Seniorenarbeit Düsseldorf). Die restlichen 80 Prozent (245.763 Euro) wurden nach einem mit der liga wohlfahrt düsseldorf abgestimmten Verteilerschlüssel auf die „zentren plus“ verteilt. Die 12.680 Euro je Einrichtung sind daher nur ein Durchschnittswert.

## 4. Die „zentren plus“ in der Corona-Pandemie

### 4.1. Allgemeines

Mit Beginn des ersten Lockdowns am 16. März 2020 hat sich der **Arbeitsalltag der „zentren plus“ deutlich verändert**. Wo vorher Gruppenangebote wie Frühstückstreffs, Bewegungsangebote, Informationsveranstaltungen und vieles mehr das Bild prägten, kehrte in beiden Lockdowns eine durch die von der Landesregierung erlassenen **Einschränkungen des öffentlichen und privaten Lebens**, allem voran durch die Kontaktverbote, ungewohnte Ruhe ein – die „zentren plus“ durften für diese Angebote nicht mehr ihre Türen öffnen. Diese Ruhe galt jedoch nur für die Räumlichkeiten, nicht jedoch für hauptamtlich Beschäftigten und viele der ehrenamtlich Tätigen. Doch auch während der zwischenzeitlichen Lockerungen von Juni bis Oktober war der Betrieb der „zentren plus“ stark eingeschränkt. Mit welchen Aufgaben und Herausforderungen die „zentren plus“ konfrontiert waren wird in den folgenden Abschnitten dargestellt.

#### 4.2.1 Allgemeines zu Hilfe- und Unterstützungsleistungen

Seniorinnen und Senioren gehören aufgrund ihres Alters und damit oftmals einhergehenden gesundheitlichen Einschränkungen zur besonders gefährdeten Bevölkerungsgruppe. Ihnen wurde insbesondere zu Beginn der Pandemie geraten, Haus und Wohnung nach Möglichkeit nicht mehr zu verlassen und Kontakte zu Mitmenschen zu vermeiden. Dies führte dazu, dass viele Seniorinnen und Senioren **keine Möglichkeiten mehr hatten, Einkäufe und Erledigungen zu tätigen**, weil vorhandene **Unterstützungsnetzwerke weggebrochen sind oder deutlich wurde, dass diese nicht vorhanden waren**.

Auf Bitten des Amtes für Soziales haben sich die Träger der „zentren plus“ deshalb unmittelbar nach Bekanntwerden des ersten Lockdowns kurzfristig bereit erklärt, die **vorhandenen Strukturen und Ressourcen** der „zentren plus“ zu nutzen und **Hilfs- und Unterstützungsangebote** (nachfolgend abgekürzt mit HUA) für Seniorinnen und Senioren aufzubauen, die sich aufgrund der Auswirkungen der Einschränkungen des öffentlichen Lebens **nicht mehr selbst versorgen konnten**. Die HUA bestanden im Wesentlichen aus drei Elementen: Einkaufshilfen, Mahlzeitenversorgung und sonstigen Hilfeleistungen.

Organisiert und durchgeführt wurden die HUA von den hauptamtlich Beschäftigten der „zentren plus“ – neben den Leitungskräften gehören auch pädagogische Fachkräfte und Hauswirtschaftskräfte hierzu – aber auch mit Hilfe von ehrenamtlich Tätigen.

Genutzt wurden die HUA sowohl von bekannten Besucherinnen und Besuchern der „zentren plus“, die teilweise direkt mit dem Angebot der Unterstützung kontaktiert wurden, **zu großen Teilen aber auch von Menschen, die bislang keinen Kontakt zu einem „zentrum plus“ hatten** und diese teilweise auch gar nicht kannten. Diese Personengruppe wurde vor allem durch die im Amt für Soziales eingerichtete Versorgungshotline an die „zentren plus“ vermittelt. Dadurch ist es gelungen, Seniorinnen und Senioren mit dem **Hilfesystem vertraut** zu machen, die bisher hiervon nicht erreicht werden konnten.

#### 4.2.2. Einkaufshilfen

Die Einkaufshilfen dienten dazu, Seniorinnen und Senioren mit Lebensmitteln, Haushalts- und Hygieneartikeln und ähnlichen **notwendigen Dingen des täglichen Lebens zu versorgen**, die über keinerlei Unterstützung aus dem privaten Umfeld verfügen konnten. In Einzelfällen wurden auch Personen unterstützt, die nicht nur Zielgruppe der „zentren plus“ gehören, so zum Beispiel alleinlebende Personen, die sich in häusliche Quarantäne begeben mussten und aus unterschiedlichen Gründen nicht auf private Hilfe zurückgreifen konnten.

Durch eine Spende der Bürgerstiftung und andere Spendengelder konnten die Kosten der Einkäufe für Personen mit geringem Einkommen bei Bedarf teil- oder vollfinanziert werden. Insgesamt wurden im Jahr 2020 von den „zentren plus“ 6.610 Einkaufshilfen erbracht. Die meisten hiervon entfielen auf den Beginn der Pandemie.

Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Gesamt
1.400	1.359	926	699	436	426	273	576	515	<b>6.610</b>

#### 4.2.3. Mahlzeitenversorgung

Durch den Wegfall der Gruppenangebote in den Lockdowns und den starken Einschränkungen im Zwischenzeitraum sind die in vielen „zentren plus“ vorgehaltenen **Mittagstischangebote entfallen** oder waren nicht im gleichen Umfang leistbar wie es normalerweise der Fall gewesen wäre. Auch andere Möglichkeiten, sich mit einer warmen Mahlzeit zu versorgen, sind weggefallen, beispielweise die Mittagstischangebote, die es in Bäckereien und Metzgereien gibt. Die „zentren plus“ haben deshalb Betroffene bei der **Mahlzeitenversorgung unterstützt**. Dies geschah hauptsächlich durch die Vermittlung von Mahlzeitendiensten, aber auch durch das Ausliefern warmer Mahlzeiten im Nahbereich der „zentren plus“ oder Ausgabe der Mahlzeiten zum Mitnehmen nach Hause. Teilweise wurden die Nutzerinnen und Nutzer der Mahlzeitenversorgung auch finanziell unterstützt,

wenn diese die Kosten eines Mahlzeitendienstes nicht selbst stemmen konnten. Die Hilfen bei Mahlzeitenversorgung summierten sich dabei auf 17.150. Dabei ist zu berücksichtigen, dass jeweils jede ausgegebene Mahlzeit gezählt wurde. Hat eine Person beispielweise 20 Mahlzeiten in einem Monat erhalten wurden entsprechend 20 Hilfen erfasst.

Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Gesamt
2.398	2.481	2.367	2.201	1.990	1.120	648	1.638	2.307	<b>17.150</b>

#### 4.2.4. Sonstige Hilfeleistungen

Auch die sonstigen Hilfeleistungen wurden stark in Anspruch genommen. Hierzu gehörten unter anderem Begleitungen zu Ärzten, Abholen von Medikamenten aus der Apotheke, Botengänge (zum Beispiel Briefe oder Pakete aufgeben), das Ausführen von Hunden oder Hilfe beim Ausfüllen von Formularen. Hier wurden 7.250 Hilfeleistungen erbracht.

Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Gesamt
1.524	1.361	925	629	486	448	287	491	1.099	<b>7.250</b>

#### 4.3. Ehrenamtliche Unterstützung

Insbesondere zu Beginn der Pandemie im ersten Lockdown konnten die „zentren plus“ auf zahlreiche Menschen zurückgreifen, die sich ehrenamtlich engagieren wollten und aus unterschiedlichen Gründen nun Zeit dafür aufbringen konnten. So konnte der **Ausfall der vielen ehrenamtlich Tätigen, die zur Risikogruppe gehören, in Teilen kompensiert** werden. Hier zeigte sich, dass die „zentren plus“ attraktive Einrichtungen für ehrenamtliches Engagement sind. Sofern zusätzliche ehrenamtliche Unterstützung benötigt wurde, etwa für die Durchführung der Einkaufshilfen, konnten die „zentren plus“ auch auf den großen Pool derer zurückgreifen, die sich beim Amt für Soziales gemeldet haben, um ihre Hilfe anzubieten.

#### 4.4. Wiederaufnahme der Vor-Ort-Angebote

Ab dem 3. Juni waren die „zentren plus“ bis zum Beginn des zweiten Lockdowns am 2. November wieder für persönliche Beratungsgespräche und Veranstaltungen wie beispielsweise Bewegungsangebote und Gedächtnistraining in vertrauter Atmosphäre geöffnet<sup>4</sup>. Für alle Angebote war eine Anmeldung erforderlich, um die Teilnehmerzahl zu begrenzen, sodass keine offenen Angebote möglich waren. Die **Nachfrage war groß**, viele der Besucherinnen und Besucher haben mit wachsender Ungeduld hierauf gewartet. Zur **Gewährleistung des bestmöglichen Infektions-**

<sup>4</sup> <https://www.duesseldorf.de/medienportal/pressdienst-einzelansicht/pld/beratung-wieder-moeglich.html>

**schutzes** haben die Träger der „zentren plus“ für jeden Standort **Hygienekonzepte** entwickelt, benötigte Hygienematerialien angeschafft und **Raumkonzepte** angepasst. Tische und Stühle wurden beiseite gestellt um Platz für das Einhalten von Mindestabständen zu schaffen, größere Gruppen auf zwei oder mehr Kleingruppen aufgeteilt, Ehrenamtliche in Hygienefragen geschult, Angebote bei gutem Wetter nach draußen verlegt, bei den Besucherinnen und Besuchern Überzeugungsarbeit geleistet und **auf das Einhalten der einschlägigen Hygiene- und Abstandsregelungen geachtet**. Vor allem letzteres stellte die hiermit betrauten haupt- und ehrenamtlichen Kräfte vor teilweise **große Herausforderungen** und hat viel Zeit und persönlichen Einsatz gekostet. Ein Teil der Besucherinnen und Besucher stellte die Maßnahmen immer wieder in Frage, ein anderer Teil war kognitiv nicht in der Lage, selbständig und anhaltend die Regeln einzuhalten und bisweilen wurde dies auch von verständnisvollen und einsichtsfähigen Besucherinnen und Besucher immer mal wieder vergessen. Dem großen Engagement ist es zu verdanken, dass kein Ansteckungsfall in einem „zentren plus“ bekannt wurde.

#### 4.5. Digitale Angebote

Digitale Angebote haben im Jahr 2020 nicht nur in der Arbeitswelt massiv an Bedeutung gewonnen, sondern auch in den „zentren plus“. Aus der Not eine Tugend machend haben alle „zentren plus“ mit **verschiedenen Formen digitaler Angebote experimentiert** und diese überwiegend erfolgreich **implementiert**. Mittels **Videokonferenzsoftware** konnten beispielsweise Bewegungsangebote durchgeführt werden, an denen Seniorinnen und Senioren von zu Hause aus teilnahmen, oder Angebote wie Gedächtnistraining oder Leserunden. Vereinzelt fanden auch Beratungen auf diesem Wege statt. Eingeführt oder ausgebaut wurden auch E-Mail-Newsletter.

Einige Angebote fanden auch in **hybrider Form** statt – einige Besucherinnen und Besucher nahmen vor Ort teil, andere von zu Hause via mitlaufender Videokonferenz-Software. Dies ermöglichte Personen, die das Risiko, sich unter Menschen zu begeben nicht eingehen konnten oder wollten, oder die **mobilitätseingeschränkt** sind, die Teilnahme an Angeboten.

Bei der Nutzung digitaler Angebote zeigte sich, dass das **Interesse** an der Nutzung digitaler Endgeräte wie Smartphones und Tablets **durchaus gegeben** ist und dies nicht nur bei den jüngeren Seniorinnen und Senioren, sondern auch bei hochaltrigen. In vielen Fällen liegt das **Hemmnis** nicht darin, dass ein Angebot digital durchgeführt wird, sondern vielmehr darin, dass große **Unsicherheiten in der Nutzung der digitalen Endgeräte** bestehen. Erschwerend kommt hinzu, dass Seniorinnen und Senioren, die

von **Altersarmut** betroffen oder bedroht sind, nicht über die **finanziellen Möglichkeiten** verfügen, sich ein digitales Endgerät anzuschaffen. Doch selbst wenn dies über eine Spende möglich ist, kann deren Nutzung an den monatlichen Kosten für den Internetzugang scheitern.

Die „zentren plus“ wurden bei der Einführung von digitalen Angeboten durch eine Spende der Bürgerstiftung unterstützt, in deren Rahmen die „zentren plus“ mit einigen Tablets ausgestattet wurden. Mit diesen Tablets konnten und können die Besucherinnen und Besucher den Umgang damit lernen und diese bei Bedarf auch kurzzeitig ausleihen.

Das Amt für Soziales und die Träger der „zentren plus“ **sehen im Ausbau der digitalen Angebote großes Potential**. Aus diesem Grund wird bereits im Jahr 2021 hieran weitergearbeitet. Im Rahmen der geplanten zugehenden Hilfen ist, um den Ausbau der digitalen Angebote und vor allem deren Nutzung zu fördern, auch die **Vermittlung von Fähigkeiten** zur Nutzung digitaler Endgeräte und Dienste vorgesehen. Neben der Nutzung digitaler Angebote der „zentren plus“ ermöglichen solche Kenntnisse beispielsweise auch, Kontakt zu Familie und Freunden zu halten und durch das Bestellen von Lebensmitteln und Mahlzeiten den Grad der Selbstversorgung im Krisenfall zu vergrößern.

## 5. Erkenntnisse und Folgen

Wie oben beschrieben hatte die Corona-Pandemie erhebliche Auswirkungen auf die Arbeit der „zentren plus“. Dennoch ist es in dieser Krisensituation gelungen, kurzfristig Hilfs- und Unterstützungsangebote aufzubauen und für die Düsseldorfer Seniorinnen und Senioren da zu sein.

An dieser Stelle muss deutlich herausgestellt werden, dass es der Landeshauptstadt Düsseldorf und den Trägern der „zentren plus“ **ohne die mit den „zentren plus“ seit dem Jahr 2007 aufgebauten Strukturen** vermutlich nicht gelungen wäre, **so kurzfristig** auf diese noch nie da gewesene Situation **zu reagieren**. Die vielen, oftmals engen, Kontakte zu bekannten Besucherinnen und Besuchern und die zahlreichen Kontakte zu neuen Besucherinnen und Besuchern und nicht zuletzt die wertvollen Beobachtungen der Leitungskräfte vor Ort haben dabei **wichtige Erkenntnisse für die Ausrichtung der offenen Seniorenarbeit** geliefert. Eine bedeutende Frage, der sowohl die Verwaltung, als auch die Träger, in den letzten Jahren nachgegangen sind – und das nicht nur, aber durchaus verstärkt durch den Fachtag *Armut und Einsamkeit im Alter – Was brauchen wir in Düsseldorf?* im April 2018 – ist die Frage, wie man die Seniorinnen und Senioren erreichen kann, die bisher von den Angeboten des Hilfesystems nicht erreicht werden konnten. Die im Jahr 2020 gesammelten Er-

fahrungen aus der Corona-Krise zeigen, dass vor allem **isoliert lebende, verarmte** und teilweise verwahrloste Seniorinnen und Senioren die vom Amt für Soziales eingerichtete Versorgungshotline genutzt und dort nach Hilfe gefragt haben. In das Düsseldorfer **Hilfesystem**, hier vor allem in die „zentren plus“, waren diese Personen **oftmals noch nicht eingebunden**. Mit den Erfahrungen der „zentren plus“ aus dem Pandemieverlauf lässt sich erkennen, welche Angebotsformen die richtigen wären, um einen ersten Zugang zu bisher nicht erreichten Personen zu finden: **mobile und zugehende Hilfen**.

Die Verwaltung hat auf Basis dieser Erkenntnisse und in Abstimmung mit den Trägern der „zentren plus“ der Projektlenkungsgruppe „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“ (PLG) in deren Sitzung vom 27. August 2020 folgende Vorschläge zum Ausbau der offenen Seniorenarbeit unterbreitet und den Auftrag erhalten, diese weiter auszuarbeiten:

- Eine **Aufstockung der „zentren plus“-Dependancen** zu vollumfänglichen „zentren plus“ soll ein **stadtweit einheitliches Leistungsangebot** aller „zentren plus“ ermöglichen und die Angebots- und Beratungskapazitäten an den Standorten der 12 Dependancen ausweiten. Vor allem vor dem Hintergrund sich **neu ergebender Bedarfe** liegt hier nutzbares **Potential**. Hinzu kommt, dass die Dependancen – im Gegensatz zu den vollumfänglichen „zentren plus“ – bislang keine Mittel zur Förderung stadtbezirksspezifischer Bedarfe erhalten. Die Aufstockung würde die sozialräumliche Ausrichtung an den Standorten der jetzigen Dependancen weiter stärken.
- Die **Abgabe des Fallmanagements** von den „zentren plus“ an die Stadt stärkt den personenzentrierten Beratungsansatz, der das Kernelement der Neuausrichtung des Amtes für Soziales ist. Gleichzeitig stärkt sie das Instrument der **qualifizierten beratenden Begleitung** der „zentren plus“. Für diese Form der intensiven und über einen längeren Zeitraum angelegten Beratungsform besteht an allen Standorten der „zentren plus“ ein **hoher Bedarf**.
- **Zugehende Hilfen**, das haben die Erfahrungen aus der Corona-Pandemie gezeigt, stellen eine sehr gute Möglichkeit dar, als **„Türöffner“** Seniorinnen und Senioren zu erreichen, die bislang nicht in das Düsseldorfer Hilfesystem eingebunden sind und die die „zentren plus“ bisher nicht kannten. Zugehende Hilfen können mit dazu beitragen, vor allem zu den **vereinsamten und sozial isolierten** Personen eine Vertrauensbasis aufzubauen und diese für weitere Leistungen des Hilfesystems empfänglich zu machen.

- **Beratende Hausbesuche** durch das Amt für Soziales sollen als präventives Angebot dazu dienen, Kontakt zu hochaltrigen Seniorinnen und Senioren aufzunehmen.
- Unter dem Namen **„plus\_mobil“** sollen Angebote der „zentren plus“ in die Sozialräume hereingetragen werden. Es sollen vor allem Bereiche des Stadtgebietes erreicht werden, die zwar im Einzugsgebiet eines „zentrum plus“ liegen, deren Einwohnerinnen und Einwohner jedoch aufgrund zum Beispiel unzureichender ÖPNV-Anbindung den Weg in ein „zentrum plus“ nicht auf sich nehmen können. Es richtet sich auch an mobilitätseingeschränkte Menschen, die nur kürzere Wege zu einem Angebot oder einer Veranstaltung bewältigen können.

Wesentliches Element der Vorschläge ist die **Erweiterung der bisherigen „Komm-Struktur“ hin zu einer „Geh-Struktur“**, also eine Erweiterung um Angebote, die zu den Seniorinnen und Senioren kommen und nicht umgekehrt.

## 6. Auswertung der Basiszahlen

Wie sich die Pandemie auf die einzelnen Basiszahlenbereiche ausgewirkt hat wird in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

### 6.1. Besuche und Teilnahmen von/an Angeboten und Veranstaltungen

Die Corona-Pandemie hatte massive Auswirkungen auf die Anzahl der Besuche und Teilnahmen von beziehungsweise an Angeboten und Veranstaltungen. Wurden in den Jahren 2016 bis 2019 durchschnittlich rund 580.000 Besuche und Teilnahmen registriert, waren es im Jahr 2020 nur noch rund 195.000. Im Zeitraum 16. März bis 2. Juni und ab 1. November waren die „zentren plus“, wie oben erwähnt, für Gruppenangebote und Veranstaltungen geschlossen. Während der Sommermonate und dem Frühherbst konnten solche Angebote nur unter großen Einschränkungen stattfinden. Aufgrund der Begrenzung der Anzahl von Personen, die sich gleichzeitig in den Räumlichkeiten der „zentren plus“ aufhalten durften, mussten die Teilnehmerzahlen reduziert werden, sodass viele ansonsten offene Angebote nur mit Terminabsprache genutzt werden konnten. Zahlreiche von Ehrenamtlichen durchgeführte Angebote entfielen, da ein großer Teil der ehrenamtlich Tätigen zur Risikogruppe gehört. Einen wesentlichen Faktor stellte aber auch die Tatsache dar, dass viele Seniorinnen und Senioren aus Sorge, sich mit SARS-COV-2 anzustecken, den „zentren plus“ ferngeblieben sind.

Zu den bereits bekannten Besucherinnen und Besuchern, hier besonders zu den Alleinlebenden, haben die „zentren plus“ engen Kontakt gehalten, sowohl durch regelmäßige Telefonanrufe als auch durch digitale E-Mail-Newsletter oder klassische Briefsendungen für diejenigen, die nicht online erreichbar waren. So wurden auf diesem Wege unter anderem Informationen vermittelt, Gedächtnisraingsaufgaben gestellt oder unterhaltsame Gedichte oder Geschichten zur Verfügung gestellt.

<b>Besuche und Teilnahmen von Angeboten</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
---	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

<b>„zentren plus“</b>					
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>265.893</b>	<b>264.067</b>	<b>244.822</b>	<b>238.272</b>	<b>78.672</b>
Durchschnitt pro Monat	22.158	22.006	20.402	19.856	6.556
Anteil Frauen	74,3%	73,9%	74,2%	74,7%	74,9%
Anteil Migrationshintergrund	16,1%	17,5%	17,4%	16,0%	16,3%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>222.484</b>	<b>226.984</b>	<b>224.111</b>	<b>222.969</b>	<b>82.614</b>
Durchschnitt pro Monat	18.540	18.915	18.676	18.581	6.885
Anteil Frauen	78,3%	76,9%	74,9%	75,2%	77,9%
Anteil Migrationshintergrund	8,7%	9,1%	11,4%	10,5%	8,8%
<b>Gesamt</b>	<b>488.377</b>	<b>491.051</b>	<b>468.933</b>	<b>461.241</b>	<b>161.286</b>
Durchschnitt pro Monat	40.698	40.921	39.078	38.437	13.441
Anteil Frauen	76,2%	75,7%	74,5%	74,9%	76,5%
Anteil Migrationshintergrund	12,8%	13,6%	14,6%	13,3%	12,5%

<b>Dependancen</b>					
<b>Gesamt</b>	<b>101.175</b>	<b>105.174</b>	<b>107.519</b>	<b>110.271</b>	<b>33.617</b>
Durchschnitt pro Monat	8.431	8.764	8.960	9.189	2.801
Anteil Frauen	73,7%	74,9%	76,4%	76,8%	77,7%
Anteil Migrationshintergrund	20,5%	18,1%	16,7%	18,2%	17,2%

<b>Summe „zentren plus“ und Dependancen</b>					
<b>Gesamt</b>	<b>589.552</b>	<b>596.225</b>	<b>576.452</b>	<b>571.512</b>	<b>194.903</b>
Durchschnitt pro Monat	49.129	49.685	48.038	47.626	16.241
Anteil Frauen	75,7%	75,3%	74,9%	75,3%	76,7%
Anteil Migrationshintergrund	14,1%	14,4%	14,9%	14,3%	13,3%

## 6.2. Beratungen

Während die Anzahl der Besuche und Teilnahmen drastisch zurückgegangen ist **stieg der Beratungsbedarf massiv an**. Insgesamt wurden rund 27.305 qualifizierte Beratungen durchgeführt, was einer Steigerung gegenüber dem Jahr 2019 von 40,8 Prozent entspricht. Hierbei fällt auf, dass diese Steigerung alleine auf die vollumfänglichen „zentren plus“ entfällt, während es bei den „zentrum plus“-Dependancen sogar einen minimalen Rückgang von 1,9 Prozent gab. Der Grund hierfür ist in der gegenüber den vollumfänglichen „zentren plus“ geringeren Personalausstattung der „zentrum plus“-Dependancen zu sehen. Diese mussten mit gleichem Aufwand die vorhandene Angebotspalette anpassen sowie Unterstützungsleistungen organisieren und durchführen, sodass für Beratungen weniger Zeit zur Verfügung stand.

Die 27.305 Beratungsgespräche teilen sich auf in 19.801 qualifizierte Beratungen und 7.504 beratende Begleitungen. Letztere machten demnach 27,5 Prozent aller Beratungsgespräche aus. Zwei Drittel hiervon entfielen auf die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren ab 75 Jahren.

Zu Beginn der Pandemie im ersten Lockdown waren vielfach Fragen zu den Vorgaben der Coronaschutzverordnung Gegenstand der Beratungen, häufig von Menschen mit Migrationshintergrund, bei denen sich aufgrund von Sprachbarrieren viele Unsicherheiten ergeben haben, aber beispielsweise auch zu Anpassungen von Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten mit Blick auf Covid-19 oder Alternativen zu den Lebensmittelausgaben der Düsseldorfer Tafeln. Den großen **Schwerpunkt bildeten aber in allen „zentren plus“ und „zentrum plus“-Dependancen psychosoziale Beratungen**. Das Alleinsein durch die Kontaktverbote und -beschränkungen, der Wegfall der Tagesstruktur, fehlende Abschiedsmöglichkeiten im Trauerfall, Ängste in Zusammenhang mit der Pandemie, die unklare Zukunftsperspektive oder finanzielle Sorgen durch Wegfall von Zuverdienstmöglichkeiten führten zu intensiven Beratungsbedarfen. Diese fielen mit Beginn des zweiten Lockdowns vielfach noch intensiver aus – die dunkle Jahreszeit und das nahende Weihnachtsfest machten vielen Seniorinnen und Senioren die **Einsamkeit durch das anhaltende Alleinsein** nochmals bewusster.

Vielfach wurde beobachtet, dass sich der **Allgemeinzustand** von bereits somatisch und/oder psychisch eingeschränkten oder erkrankten Personen durch die Auswirkungen der Pandemie **teils deutlich verschlechtert** hat. Demenzielle Erkrankungen nahmen einen schnelleren Verlauf, Depressionen oder Angststörungen brachen aus oder kehrten wieder. Ganz besonders führte Einsamkeit zu depressiven Episoden, die im Rahmen von psy-

chosozialer Beratung aufgefangen und begleitet wurden. Im Anhang zu diesem Bericht sind zum Themenkomplex Beratung einige Zitate aus den Sachberichten der „zentren plus“ zusammengestellt, die einen intensiveren Eindruck hierzu ermöglichen.

Deutlich hervorzuheben ist an dieser Stelle, welche **immense Bedeutung die professionellen Beratungen** der „zentren plus“ in Düsseldorf haben und wie wertvoll diese gerade in der pandemiebedingten Krisensituation waren und sind. Ohne insbesondere die psychosozialen Beratungen wäre die Lebenssituation vieler Seniorinnen und Senioren wesentlich schlechter, blieben gesundheitliche Beeinträchtigungen und Erkrankungen sowie persönliche Belastungssituationen vielfach unbemerkt und unangesprochen, würden noch mehr alte Menschen in Einsamkeit leben.

<b>Beratungen gesamt (*)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>„zentren plus“</b>					
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>6.731</b>	<b>7.060</b>	<b>7.100</b>	<b>6.511</b>	<b>9.884</b>
Durchschnitt pro Monat	561	588	592	543	824
Anteil Frauen	75,4%	76,6%	74,9%	74,5%	77,3%
Anteil Migrationshintergrund	26,6%	24,8%	26,4%	23,3%	18,7%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>6.418</b>	<b>8.310</b>	<b>8.074</b>	<b>7.774</b>	<b>12.415</b>
Durchschnitt pro Monat	535	693	673	648	1.035
Anteil Frauen	76,8%	80,0%	79,6%	76,8%	76,5%
Anteil Migrationshintergrund	13,0%	11,6%	11,4%	13,7%	12,0%
<b>Gesamt</b>	<b>13.149</b>	<b>15.370</b>	<b>15.174</b>	<b>14.285</b>	<b>22.299</b>
Durchschnitt pro Monat	1.096	1.281	1.265	1.190	1.858
Anteil Frauen	76,1%	78,5%	77,4%	75,8%	76,9%
Anteil Migrationshintergrund	20,0%	17,7%	18,4%	18,1%	14,9%

<b>Dependancen</b>					
<b>Gesamt</b>	<b>3.561</b>	<b>3.904</b>	<b>5.294</b>	<b>5.101</b>	<b>5.006</b>
Durchschnitt pro Monat	297	325	441	425	417
Anteil Frauen	70,5%	70,3%	66,3%	70,0%	69,5%
Anteil Migrationshintergrund	42,3%	39,1%	20,7%	25,6%	26,8%

<b>Summe „zentren plus“ und Dependancen</b>					
<b>Gesamt</b>	<b>16.710</b>	<b>19.274</b>	<b>20.468</b>	<b>19.386</b>	<b>27.305</b>
Durchschnitt pro Monat	1.392	1.606	1.706	1.616	2.275
Anteil Frauen	74,9%	76,8%	74,5%	74,2%	75,5%
Anteil Migrationshintergrund	24,8%	23,3%	19,0%	20,1%	16,2%

Bis 2016: qualifizierte Beratungen, ab 2017 inkl. beratenden Begleitungen

<b>qualifizierte Beratungen</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
---------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

<b>„zentren plus“</b>				
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>5.256</b>	<b>5.165</b>	<b>4.707</b>	<b>8.164</b>
Durchschnitt pro Monat	438	430	392	680
Anteil Frauen	75,3%	74,5%	74,8%	77,9%
Anteil Migrationshintergrund	25,6%	26,8%	21,8%	17,1%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>5.284</b>	<b>4.794</b>	<b>4.992</b>	<b>8.763</b>
Durchschnitt pro Monat	440	400	416	730
Anteil Frauen	80,2%	78,3%	76,7%	77,2%
Anteil Migrationshintergrund	11,5%	9,9%	9,6%	9,7%
<b>Gesamt</b>	<b>10.540</b>	<b>9.959</b>	<b>9.699</b>	<b>16.927</b>
Durchschnitt pro Monat	878	830	808	1.411
Anteil Frauen	77,7%	76,3%	75,8%	77,5%
Anteil Migrationshintergrund	18,5%	18,6%	15,5%	13,3%

<b>Dependancen</b>				
<b>Gesamt</b>	<b>2.534</b>	<b>3.518</b>	<b>3.417</b>	<b>2.874</b>
Durchschnitt pro Monat	211	293	285	240
Anteil Frauen	71,6%	69,7%	70,5%	68,8%
Anteil Migrationshintergrund	32,8%	23,5%	27,0%	25,1%

<b>Summe „zentren plus“ und Dependancen</b>				
<b>Gesamt</b>	<b>13.074</b>	<b>13.477</b>	<b>13.116</b>	<b>19.801</b>
Durchschnitt pro Monat	1.089	1.123	1.093	1.650
Anteil Frauen	76,5%	74,6%	72,0%	76,2%
Anteil Migrationshintergrund	21,3%	19,9%	15,3%	15,0%

<b>Beratende Begleitungen</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

<b>„zentren plus“</b>				
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>1.804</b>	<b>1.935</b>	<b>1.804</b>	<b>1.720</b>
Durchschnitt pro Monat	150	161	150	143
Anteil Frauen	80,5%	76,0%	73,8%	74,7%
Anteil Migrationshintergrund	22,5%	25,5%	27,4%	26,2%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>3.026</b>	<b>3.280</b>	<b>2.782</b>	<b>3.652</b>
Durchschnitt pro Monat	252	273	232	304
Anteil Frauen	79,8%	81,5%	76,9%	75,0%
Anteil Migrationshintergrund	11,7%	13,5%	21,1%	17,4%
<b>Gesamt</b>	<b>4.830</b>	<b>5.215</b>	<b>4.586</b>	<b>5.372</b>
Durchschnitt pro Monat	402	435	382	448
Anteil Frauen	80,1%	79,5%	75,7%	74,9%
Anteil Migrationshintergrund	15,7%	18,0%	23,6%	20,2%

<b>Dependancen</b>				
<b>Gesamt</b>	<b>1.370</b>	<b>1.776</b>	<b>1.684</b>	<b>2.132</b>
Durchschnitt pro Monat	114	148	140	178
Anteil Frauen	67,9%	59,5%	69,0%	70,5%
Anteil Migrationshintergrund	50,9%	15,3%	22,7%	29,0%

<b>Summe „zentren plus“ und Dependancen</b>				
<b>Gesamt</b>	<b>6.200</b>	<b>6.991</b>	<b>6.270</b>	<b>7.504</b>
Durchschnitt pro Monat	516	583	523	625
Anteil Frauen	77,4%	74,4%	70,8%	73,6%
Anteil Migrationshintergrund	23,5%	17,3%	19,8%	22,7%

### 6.3. Ehrenamtlich Tätige

Die Menschen, die sich in den „zentren plus“ ehrenamtlich engagieren, bilden eine unverzichtbare Säule für die Arbeit der „zentren plus“. Wie bereits erwähnt blieb die Corona-Pandemie auch für die ehrenamtliche Arbeit nicht ohne Folgen. Ein nicht unerheblicher Teil derer, die in den „zentren plus“ ehrenamtlich tätig sind, gehört aufgrund des Alters zur Risikogruppe und hat das Ehrenamt daher nicht ausüben können beziehungsweise wollen. Auch konnten viele Angebote aufgrund der Einschränkung durch die Coronaschutzverordnung nicht durchgeführt werden, wodurch ehrenamtliche Einsätze nicht möglich waren. Dies führte zwangsläufig dazu, dass die Anzahl der ehrenamtlich Tätigen von monatlich durchschnittlich 1.250 Personen im Jahr 2019 um 33,9 Prozent auf 827 zurückging.

Ehrenamtlich Tätige	2016	2017	2018	2019	2020
---------------------	------	------	------	------	------

„zentren plus“					
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>8.503</b>	<b>7.288</b>	<b>6.982</b>	<b>7.010</b>	<b>4.969</b>
Durchschnitt pro Monat	709	607	582	584	414
Anteil Frauen	76,6%	76,0%	73,7%	73,5%	73,8%
Anteil Migrationshintergrund	13,9%	14,8%	13,2%	15,2%	13,7%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>3.539</b>	<b>3.929</b>	<b>3.998</b>	<b>3.923</b>	<b>2.608</b>
Durchschnitt pro Monat	295	327	333	327	217
Anteil Frauen	76,0%	76,6%	77,6%	77,8%	78,5%
Anteil Migrationshintergrund	2,3%	1,8%	3,2%	5,1%	5,1%
<b>Gesamt</b>	<b>12.042</b>	<b>11.217</b>	<b>10.980</b>	<b>10.933</b>	<b>7.577</b>
Durchschnitt pro Monat	1.004	935	915	911	631
Anteil Frauen	76,4%	76,2%	75,1%	75,0%	75,4%
Anteil Migrationshintergrund	10,5%	10,3%	9,5%	11,6%	10,8%

Dependancen					
<b>Gesamt</b>	<b>3.761</b>	<b>3.737</b>	<b>4.032</b>	<b>4.073</b>	<b>2.344</b>
Durchschnitt pro Monat	313	311	336	339	195
Anteil Frauen	74,6%	70,2%	69,6%	70,9%	68,8%
Anteil Migrationshintergrund	24,4%	24,4%	17,2%	24,6%	40,3%

Summe „zentren plus“ und Dependancen					
<b>Gesamt</b>	<b>15.803</b>	<b>14.954</b>	<b>15.012</b>	<b>15.006</b>	<b>9.921</b>
Durchschnitt pro Monat	1.317	1.246	1.251	1.250	827
Anteil Frauen	76,0%	74,7%	73,6%	73,9%	73,9%
Anteil Migrationshintergrund	13,8%	13,8%	11,6%	15,1%	17,8%

## 6.4. Demenzspezifische Angebote

Auch die demenzspezifischen Angebote waren von den Auswirkungen der Pandemie betroffen, da auch die Gruppenangebote der Demenz-Gruppen nicht wie gewohnt stattfinden konnten. In der Folge halbierte sich die Zahl der Besuche und Teilnahmen an diesen Angeboten.

Demenzspezifische Angebote	2016	2017	2018	2019	2020
----------------------------	------	------	------	------	------

<b>„zentren plus“</b>					
<b>Zielgruppe 55 bis 74 Jahre</b>	<b>1.642</b>	<b>2.024</b>	<b>1.408</b>	<b>1.411</b>	<b>834</b>
Durchschnitt pro Monat	137	169	117	118	70
Anteil Frauen	64,9%	67,5%	63,9%	64,2%	67,4%
Anteil Migrationshintergrund	13,5%	13,8%	14,2%	16,4%	12,6%
<b>Zielgruppe ab 75 Jahre</b>	<b>6.940</b>	<b>6.862</b>	<b>6.472</b>	<b>6.692</b>	<b>3.405</b>
Durchschnitt pro Monat	578	572	539	558	284
Anteil Frauen	60,0%	62,7%	60,5%	64,3%	70,3%
Anteil Migrationshintergrund	6,0%	5,7%	6,4%	6,3%	6,5%
<b>Gesamt</b>	<b>8.582</b>	<b>8.886</b>	<b>7.880</b>	<b>8.103</b>	<b>4.239</b>
Durchschnitt pro Monat	715	741	657	675	353
Anteil Frauen	60,9%	63,8%	61,1%	64,3%	69,8%
Anteil Migrationshintergrund	7,4%	7,5%	7,8%	8,1%	7,7%

## 7. Dank an die Beschäftigten „zentren plus“

Ohne die **Flexibilität** der Führungskräfte der „zentren plus“ und ihrer haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden, das große **Engagement**, die **Kreativität** und den **Mut, neue Wege zu beschreiten**, wäre es kaum möglich gewesen, das **Beste aus dieser Krisensituation** herauszuholen und den Seniorinnen und Senioren in Düsseldorf stets zur Seite zu stehen. Dabei darf nicht vergessen werden, dass es auch unter den Mitarbeitenden der „zentren plus“ Personen gibt, die zur Risikogruppe gehören. Sie sind überwiegend aus dem Homeoffice ihrer Tätigkeit nachgegangen. Obwohl die Auswirkungen der Corona-Pandemie jeden Einzelnen in unterschiedlicher Art und Weise betroffen haben, hatten die Beratenden der „zentren plus“ **immer ein offenes Ohr** für die Sorgen und Nöte der Seniorinnen und Senioren. Die **enorme Zahl an psychosozialen Beratungen** stellte dabei auch eine **große persönliche Herausforderung** dar. Herausfordernd waren auch die unzähligen organisatorischen Fragen, die geklärt werden mussten, die Anpassung der Angebote und die Entwicklung neuer Formate. Und schließlich stellte auch die Tatsache, dass die soziale Arbeit ein Berufsfeld ist, das im besonderen Maße vom persönlichen Miteinander lebt, welches aber über einen langen Zeitraum stark eingeschränkt war, eine nicht zu unterschätzende Herausforderung für die Mitarbeitenden der „zentren plus“ dar. **Ihnen sei an dieser Stelle herzlich gedankt!**

## Anlage

### Zitate aus den Sachberichten der Träger zum Thema *Beratungen*

Nachfolgend werden einige Passagen aus den Sachberichten der Träger zitiert. Sie sollen einen Eindruck über das Beratungsgeschehen ermöglichen. Die Zitate wurden dabei thematisch sortiert.

#### Einsamkeit, psychische Gesundheit:

- „Gespräche über Sorgen und Ängste dieser Art waren für einen Teil der Besucher\*innen mit einer besonderen Hemmschwelle verbunden, weswegen sich die Anrufe auf Initiative des „zentrum plus“ (...) besonders bewährten“
- „Beiden Gruppen gemeinsam war in der Corona-Pandemie das Bedürfnis nach psychosozialer Unterstützung wichtig. Vielen Senior\*innen waren das Alleinsein, die Einsamkeit und die Isolation stärker bewusst als dies im gewohnten Alltag der Fall ist.“
- „Das Alleinsein führte oft zu Überbelastung sowie psychischen Problemen. Durch einen Bewegungsmangel empfanden viele ihre Krankheiten und Alterserscheinungen als belastender und beklagten, dass die lange Zeit des Lockdowns sie zunehmend altern ließe.“
- „So war das Gefühl des Alleinseins oder gar der Einsamkeit ein deutlich häufigerer Anlass zum Gespräch als vor der Pandemie.“
- „Die Inhalte der Veranstaltungen wurden schmerzlich vermisst, aber der Wegfall der sozialen Kontakte, des Pflegens von Freundschaften brachte manch ältere Menschen an den Rand der Depression und zur Verzweiflung.“
- „Der mit den Ausgangsbeschränkungen/Kontaktsperre einhergehende Mangel an sozialen Kontakten führte zu Gefühlen der Isolation, Vereinsamung, Frustration oder Langeweile und depressive Verstimmung wie Niedergeschlagenheit, Antriebslosigkeit sowie Schlafstörungen. Diese Gefühle entwickelten und verstärkten sich bei den Ratsuchenden in Zeiten des Lockdowns, bei denen bereits vorhandene Depressions-Tendenzen bekannt waren, zu einer behandlungsbedürftigen depressiven Phase. In zwei Fällen führte dies bis hin zu Suizidgedanken. Die Isolation führte zudem zu einem vermehrten Alkoholkonsum.“
- „Im zweiten Lockdown verstärkten sich die Ängste, Sorgen und depressiven Verstimmungen. Durch die fehlende Ansprache waren vermehrt Orientierungslosigkeit sowie eine Abnahme der sprachlichen Fertigkeiten (insbesondere nach Schlaganfällen o.ä.) zu beobachten.“

- (...) überdurchschnittlich oft gab es Beratungsgespräche im Bereich Einsamkeit, Ängste und finanzielle Sorgen. Wenn alle drei Probleme zusammen auftreten, dann entwickeln sich häufig dramatische Krisensituationen.

#### Menschen mit Migrationshintergrund:

- „Der Anstieg der Senior\*innen mit Zuwanderungsgeschichte um 10,2 Prozent ergab sich vor allem aus Beratungsbedarf bei Behörden und der Klärung anstehender Operationen, sowie der Nachsorge. Darüber hinaus noch Aufklärung über die aktuell geltenden Coronaschutzbestimmungen sowie Ängsten im Zusammenhang mit der Pandemie.“
- „(...) Dementsprechend weisen unsere Besucher\*innen unterschiedliche individuelle Lebensgeschichten und kulturelle Herkunft auf, welche für unsere Beratungstätigkeit zu berücksichtigen ist. In der Pandemie-Zeit wurden besondere Aspekte wie zum Beispiel ein starkes Bildungsgefälle (da es sich hier um medizinisches Grundwissen handelte), Sprachbarrieren und unzureichende Sprachkompetenzen unter den Besucher\*innen des „zentrum plus“ erkennbar, die als Stolperstein beim Verständnis und der Einhaltung der Coronamaßnahmen deutlich wurden.“
- „Besucher\*innen des „zentrum plus“ stammen hauptsächlich aus den Ländern, die als kollektivistische Gesellschaften bezeichnet werden (Türkei, Marokko, Iran, Libanon, Syrien, Irak et cetera). Wie auch bekannt ist, leben Kollektivistinnen mehr innerhalb der Familie, beziehungsweise innerhalb eigener Gruppen. Gerade in der Pandemie-Zeit konnten psychische Grundbedürfnisse nach Sicherheit und Versorgung, Bindung und Zugehörigkeit nicht Erfüllung finden. Es wurde zu einer großen seelischen Herausforderung Gewohnheiten wie zum Beispiel Umarmungen und weiteren intensiven Körperkontakt auf einmal zu vermeiden. Infolgedessen rückten großer psychischer Druck und psychische Leere in den Vordergrund. (...) Die meisten Problemlagen der Ratsuchenden stellten sich als komplexes Gewebe familiärer, beruflicher und sozialer Konflikte dar.“

#### Herausforderungen der Pandemie:

- „Mit Beginn der Kontaktbeschränkungen ab Mitte März 2020 wurde sehr häufig nach Alternativen zu den Düsseldorfer Tafeln gefragt sowie zu möglichen Gutscheinen der Bürgerstiftung in Höhe von 25 Euro für Menschen mit Besitz eines Düsseldorfspasses“
- „Die jüngere Klientel ohne Migrationshintergrund zeigte sich einerseits von allen betroffenen Gruppen am sichersten im Umgang mit

den Veränderungen, die mit der Krise einhergingen. Andererseits wird vermutet, dass diese Klientel ihre längerfristigen Anliegen, zum Beispiel Infos zu Wohnmöglichkeiten, Versicherungen, zunächst zurückgestellt hatte.“

- „Öfter wurde die Beratung bei aktuellen medizinischen Diagnosen oder geplanten Operationen gesucht.“
- „Es ist zu vermuten, dass die Zahl aller Beratungsgespräche für Männer leicht zurückgegangen ist, da die Kontaktaufnahme zum „zentrum plus“ nicht durch persönliche Besuche getätigt werden konnte, sondern ausschließlich über die häufig schwierig zu überwindenden Hürden wie Telefon oder E-Mail möglich war.“
- „Einige Menschen empfanden und bewerteten ihren Alltag anders als zuvor, wurden sich in der Krise einiger grundsätzlicher Probleme erst bewusst und entschlossen sich dadurch zur Vereinbarung eines Termins.“
- „(...) Andere Senior\*innen wiederum zogen sich mit ihren Problemen zurück, meldeten sich durch die fehlenden Besuche im „zentrum plus“ nicht zur Beratung an, wollten nicht ‚stören‘, nicht ‚zur Last fallen‘, nahmen sich ‚nicht so wichtig‘. Erst durch die Kontaktaufnahme seitens der Koordinatorin wurde dann die Situation deutlich, die es sich lohnte zu besprechen.“
- „(...) Auf der anderen Seite waren für die Mitarbeitenden immer wieder Reflexionsgespräche notwendig, um eigene Entlastung zu finden und kreativ weiter arbeiten zu können.“
- Besonders für Alleinstehende und Menschen mit mehrfach Erkrankungen verschärfte sich die Situation, wenn Sie von Einschränkungen der Tages- oder Kurzzeitpflege betroffen waren.
- Einige Beratungen hatten einen kleinen Anlass und entwickelten sich zu umfassenden Problemlagen, die sich durch die Pandemieentwicklung stärker herauskristallisierten.
- „(...) Vereinzelt konnte der Verbleib in der Häuslichkeit einzelner Ratsuchender im Verlauf des Jahres nicht mehr ermöglicht werden, da sich auch hier die coronabedingten Einschränkungen maßgeblich negativ auf das körperliche und seelische Befinden der betreffenden Personen auswirkten (zum Teil regelrechte Panikattacken/ akute Angstzustände, beschleunigter körperlicher/ geistiger Abbau/ Steigerung des Pflegebedarfs)“
- „Weitere Belastungen waren der Umgang mit nahen Verwandten, Freunden, die, ob im Senior\*innenheim oder im Krankenhaus, nicht besucht werden konnten. Hier wurden gemeinsam Ideen entwickelt, die Anteilnahme auf anderen Wegen ausdrücken zu können. Besonders belastend wurden die Einschränkungen bei Trauerfeiern empfunden. Auch hier galt es, alternative Wege zu finden, Abschied zu nehmen.“

## Sonstiges:

- „(...) Als zum Jahresende einzelne Angebote auch digital angeboten wurden, kam zudem der Beratungsschwerpunkt *Nutzung technischer Endgeräte zur Teilhabe an digitalen Angeboten* hinzu.“
- „Diejenigen, die weiterhin Unterstützung nachfragten, waren mehrheitlich nicht aufgrund von Corona auf Einkaufsunterstützung angewiesen, sondern weil sie aufgrund anderer Problemlagen durch das Raster von Stadt und Trägern gefallen waren.“
- „Der Stellenwert und die Bedeutung, die die „zentren plus“ für ältere Menschen in ihrem Alltag einnehmen, wurden vielen von ihnen erst während der Krise wirklich bewusst und der Verlust schmerzhaft spürbar.“



Landeshauptstadt Düsseldorf  
Amt für Soziales

**Herausgegeben von**

Landeshauptstadt Düsseldorf  
Der Oberbürgermeister  
Amt für Soziales  
Willi-Becker-Allee 8, 40227 Düsseldorf

**Verantwortlich** Roland Buschhausen

**Stand** Juli 2021

**[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)**