**Beratungstelefon für Gewalt im Alter 2024**

**Bericht über die Beratungstätigkeit am österreichweiten Pro Senectute Beratungstelefon für „Gewalt und Alter“ – 0699 11 2000 99**

**über den Zeitraum**

**1.1.2024 bis 31.12.2024**

1. **Rahmenbedingungen**
2. **Daten**
3. **Spezielle Problemstellungen**
4. **Tätigkeiten**
5. **Resumée**
6. **Ausblick**
7. **Rahmenbedingungen:**
8. Personalsituation: Am 2.1.2024 begann Manuela Mittermayer mit 12 Wochenstunden das Beratungstelefon zu unterstützen.

Claudia Reininger und Bettina Bogner-Lipp erhöhten ihre Wochenarbeitsstundenanzahl ab 1.1.2024 von 20 auf 25 Stunden.

Anita Weilharter arbeitet weiterhin 12 Stunden pro Woche für das Beratungstelefon.

Projektleiter Leopold Ginner stehen pro Woche ca. 5 Stunden für das Beratungstelefon zur Verfügung.

1. Erreichbarkeit: Die Erreichbarkeitszeiten seit 1.1.2024:
* Montag: 8-20 Uhr
* Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 8-18 Uhr
* Freitag: 8-17 Uhr
* an Samstagen und Sonntagen Rückrufbereitschaftsdienst von 10 bis 15 Uhr (wenn Rückrufwunsch auf Mobilbox erfolgt)

Der Bereitschaftsdienst am Wochenende wurde gegenüber dem Vorjahr wegen geringer Nutzung von jeweils 10 auf 5 Stunden pro Tag gekürzt zugunsten erhöhter Erreichbarkeitszeiten unter der Woche. In Summe: 61 Stunden Erreichbarkeit pro Woche, davon 51 an Wochentagen, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

Personalstunden per 31.12.2024:

* Claudia Reininger, BA: 25 h/w
* Anita Weiharter, 12 h/w
* Mag. Leopold Ginner, ca. 5 h/w (Projektleitung)
* Bettina Bogner-Lipp, MA: 24 h/w
* Manuela Mittermayer BSC: 12 h/w
1. **Daten - Auswertung der Gesprächsprotokolle**



Die Beratungsgespräche werden unter Berücksichtigung der oben angeführten Punkte geführt und anschließend dokumentiert.

Die Auswertung der schriftlichen Telefonprotokolle erteilt Aufschluss über die wesentlichen Merkmale der AnruferInnenstruktur. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden erläutert und teils grafisch dargestellt.

1. Falldokumentation: die ausführlichen Beratungsgespräche, die die Basis für die nachfolgend generierten Daten darstellen, wurden im Jahr 2024 auf 156 Seiten im Fließtext anonymisiert dokumentiert
2. Gesprächsminuten gesamt: 6334, das sind 106 Stunden
3. Durchschnittliche Gesprächsdauer: 14 Minuten
4. Verteilung männlich/weiblich: bei den betroffenen Personen handelte es sich um 311 Frauen und 81 Männer. In 17 Fällen waren sowohl Männer als auch Frauen, also meistens Paare, betroffen
5. Anzahl der Anrufe 1.1.2024 bis 31.1.2024:



Es wurden 439 Telefongespräche geführt. Trotz der leicht steigenden Zahl von Anrufenden sank die Zahl der Anrufe gegenüber 2023, da die Vielfachanrufenden ab ca. Mitte des Jahres wegfielen.

1. Aufteilung der Anrufe auf die Bundesländer:



Die meisten Anrufe im Jahr 2024 waren aus Niederösterreich erfolgt. Neben einer in den ersten Monaten des Jahres noch häufig aktiven Wiederanruferin gibt es dafür keine schlüssige Erklärung. Die nächsthöchste Zahl an Anrufen erreichte das Beratungstelefon aus Wien, gefolgt von Salzburg und Oberösterreich. In den Bundesländern Vorarlberg und Burgenland ist das Pro Senectute Beratungstelefon für Gewalt im Alter am wenigsten bekannt.

Die hauptsächliche Erkenntnis, die daraus zu ziehen ist, ist die Notwendigkeit einer Offensive zur Bewerbung des Beratungstelefons und Vernetzung im gesamten Bundesgebiet – siehe unter „Ausblick“. Zugenommen haben indes die durchschnittliche Dauer der Anrufe und die Beratungsqualität durch die Erweiterung und Professionalisierung des Teams.

1. Wer ruft für wen an?



Das Ziel des Beratungstelefons besteht in erster Linie darin, als erste niederschwellige Anlaufstelle für Betroffene ältere und alte Menschen zur Verfügung zu stehen, um das Thema Gewalt frei von Angst und Scham besprechen zu können und in einem gemeinsamen Clearing individuelle Lösungsschritte zu erarbeiten.

Die überwiegende Zahl an älteren und alten AnruferInnen, die in eigener Sache anrufen, zeigt durchaus die Notwendigkeit dieses Beratungsangebots.

Die zweitgrößte AnruferInnengruppe sind Angehörige, Nachbarn, Bekannte oder MitarbeiterInnen mobiler Dienste. Diese suchen z.B. dann Rat und Unterstützung beim Beratungstelefon, wenn Gewalt beobachtet wird, wenn Angehörige sich in einer schwierigen und gewaltgeneigten Krisensituation befinden oder wenn von den älteren Menschen selbst Gewalt ausgeht. Weitere Segmente bilden eigene Recherchetelefonate, Anrufe aus Institutionen, um anonyme Fallbesprechungen durchzuführen, Anrufe, um allgemeine Ratschläge einzuholen und sich über den Verein Pro Senectute Österreich zu informieren sowie vereinbarte Rückrufe

1. Motive/Gewalthintergrund



* Da bei der Beurteilung der im jeweiligen Fall vorkommenden Gewaltformen häufig Mehrfachnennungen zutreffen, ist die grafische Darstellung so zu interpretieren, dass bei einer beträchtlichen Anzahl an Anrufen mit den Gewalthintergründen finanzielle/emotionale/soziale/körperliche Gewalt bzw. Vernachlässigung gleichzeitig AUCH eine gerontopsychiatrische Symptomatik vermutet wird. Unter diesen Begriff fallen vermutete Krankheitsbilder wie Demenz, Schizophrenie, selektiver Wahn, Depression oder Suchterkrankungen, welche möglicherweise eine Verzerrung von Sachverhalten bewirken, ohne dass deren grundsätzliche Ernsthaftigkeit in Zweifel zu ziehen wäre.
* Das Segment „Sonstiges“ betrifft meist bei Mehrfachnennungen sehr individuelle Problemstellungen, für die wir keine Rubrik führen.
* Neu in diesem Jahr ist das Segment „Vernachlässigung“, die sich sowohl hinsichtlich der mangelhaften Pflege- und Betreuungssituation als auch der isolierten psychosozialen Situation zeigt.
* Weiterhin sind emotionale, finanzielle, soziale und körperliche Gewalt häufig Thema in den Beratungsgesprächen, während sexuelle Gewalt selten erwähnt wird.
1. **Spezielle Problemstellungen im Jahr 2024**

Neben den in den vorhergehenden Berichten thematisierten und weiterhin aktuellen Schwerpunkten war eine Häufigkeit folgender Thematiken in den Beratungstelefonaten zu verzeichnen:

* **Einsamkeit:** in zahlreichen Beratungstelefonaten kristallisierte sich Einsamkeit als wesentlicher Faktor einer als gewaltsam empfundenen Lebenssituation heraus. Der Sachverhalt der Gewaltaspekte an sich bot in diesen Gesprächen meist keine Anhaltspunkte zur Lösungsfindung, da es sich in den beschriebenen Situationen weniger um aktive Gewaltausübung handelte, als um Unterlassung von zwischenmenschlicher Fürsorge durch Verwandte und Angehörige und das Gefühl von sozialer Exklusion. Oftmals werden von Anrufenden Gewaltszenarien – wiederholt - in den Vordergrund gestellt, um – wiederholt - einen Grund zum Anrufen und ausführlichen Reden zu haben. Die strukturelle Gewalt, die im Fehlen von niederschwelligen Partizipationsmöglichkeiten für mobil und kognitiv eingeschränkte sowie gerontopsychiatrisch erkrankte ältere und alte Personen besteht, kann vom Beratungstelefon nur bedingt aufgefangen werden und führt hin zum Andenken von Anschlussprojekten zur Vermeidung der Isolation von Personen, die sich alleine bzw. alleine gelassen fühlen und die nicht die Möglichkeit haben, sich für bestehende Angebote zu öffnen.
* **Konflikte bei Übergabe von Eigentum bzw. finanzielle Gewalt:** häufiger als in den Jahren davor erreichten das Beratungstelefon im Jahr 2024 Fälle finanzieller und sozialer Gewalt in Verbindung mit Eigentum und Wohnrechten. Trotz bestehender Übergabeverträge mit Betreuungsvereinbarung etc. erweist es sich in vielen Fällen als problematisch, wenn ein Haus oder eine Wohnung an die nächste Generation übergeben wird. Die Vereinbarungen werden oft nicht eingehalten, die in Haus oder Wohnung verbliebenen einstigen Besitzer oder sogar Erbauer fühlen sich unerwünscht und ausgenützt. Es wird an Heizleistung gespart, gemeinsame Flächen werden in Beschlag genommen, Türen zugemauert, zugesagte Unterstützungen nicht gewährt. In den Gesprächen tritt manchmal, aber nicht in jedem Fall, ein bereits seit langem schwelender Familienkonflikt zutage, der durch die innerfamiliäre Machtverlagerung dann an Dynamik gewinnt und sichtbar wird. Weiters haben wir mehrfach mit verzweifelten Angehörigen gesprochen, deren betagte Eltern einen beträchtlichen Teil ihres Vermögens oder ihres Immobilienbesitzes an Familienfremde verschenkt haben bzw. dies zu tun gedenken, sei es im Zuge einer späten „Liebe“, z.B. zu 24h-Pflegekräften oder sei es, um „eine gute Tat“ vollbringen zu wollen. Auch in diesem Beratungssegment ist der Faktor Einsamkeit nicht zu unterschätzen.
* **Psychische und psychiatrische Erkrankungen:** Weiterhin betreut das Beratungstelefon für Gewalt und Alter VielfachanruferInnen, bei denen ein gerontopsychiatrischer Hintergrund zu vermuten ist. Diese Zielgruppe wird meist von anderen Anlaufstellen an das Pro Senectute Beratungstelefon verwiesen, da hier das Bemühen besteht, in längerfristiger Begleitung durch Spitzen des Leidensdruckes hindurch zu begleiten und eine stets erreichbare Anlaufstelle für eine Gruppe von AnruferInnen zu repräsentieren, die wenig Resonanz erfährt. Es ist allerdings auch schon mehrmals vorgekommen, dass seitens des Beratungstelefons ein Schlussstrich gezogen wurde, und zwar denn, wenn einzelne MitarbeiterInnen über die Maßen involviert wurden und/oder als Ergebnis einer Abwägung über den Nutzen einer Gesprächsbegleitung.

Nicht nur in den o.g. Themenbereichen kooperiert das Pro Senectute Beratungstelefon mit regionalen sozialen Dienstleistern und Beratungsstellen und leistet für die Betroffenen wertvolle Vermittlungstätigkeit.

1. **Weitere Tätigkeiten im Sinne der Projektziele:**

**Team:**

* Wöchentliches Team-Austauschmeeting via Zoom inkl. Protokoll
* Team-Supervision mit Gabriele Stadler: 29.1.2024, 18.3.2024, 27.5.2024, 12.8.2024, 28.10.2024
* Teamklausur mit Engelbert Mistlbacher: 2.2.2024 (4 Stunden)
* 1. Teamklausur (mit neuer Vorstandsvorsitzenden Gerlinde Hochhauser): 25.10.2025 (4 Stunden)
* 2. Teamklausur mit Gerlinde Hochhauser: 29.11.2024 (4 Stunden)

**Öffentlichkeitsarbeit:**

* Weekend Magazin: Zoom-Interview Bettina Bogner-Lipp und Leopold Ginner: 5.2.2024, erschienen in Printausgabe
* Radio FRO, Freies Radio Oberösterreich, Interview Bettina Bogner-Lipp und Manuela Mittermayer: 22.5.2024 (<https://cba.media/667426>); Interview Claudia Reininger, Manuela Mittermayer, Sofia Badia-Jüngling: 27.8.2024 (<https://cba.media/674234>)
* Repräsentation des Beratungstelefons mit einem Stand beim Spallermichlfest, Claudia Reininger, Anita Weilharter: 24.5.2024 (4 Stunden)
* Repräsentation des Beratungstelefons beim 1. Linzer Demenz Meet, Seminarhaus auf der Gugl, Linz: 5. 9. 2024
* Interview mit der Volkshilfe zum Thema Gewaltfreie Pflege, Leopold Ginner, 11.9.2024

**Veranstaltungen:**

* Demenz Meet Linz – 05. September 2024, Seminarhaus auf der Gugl, Linz – ein bunter Nachmittag für Betroffene, Angehörige und Fachleute

Beim ersten Linzer Demenz Meet stand das „Füreinander da sein“ im häuslichen Umfeld im Vordergrund. Vor 90 Teilnehmenden erzählten Betroffene und Angehörige einen Nachmittag lang aus ihren persönlichen Erlebnissen und Erfahrungen und Fachleute teilten ihr Wissen darüber, was es braucht, damit ein „Füreinander da sein“ im häuslichen Umfeld gut klappen kann. Zwischendurch regte die Piazza zum offenen Austausch an, und gestärkt mit Kaffee und Kuchen wurde den Angeboten von 10 Marktständen (über)regionaler Dienstleister im Bereich häusliche Pflege und Betreuung geschmökert. So gelangen leichte Stunden zu einem schweren Thema, die dann mit Musik und gemeinsamem Knödelessen ausklangen.

**Vorträge, Workshops:**

* 24h Frauennotruf Wien, „Gewalt gegen Ältere“, Onlineveranstaltung, Leopold Ginner: 19.2.2024 (2 Stunden)
* Pflegeheim Ebbs, „Gewalt gegen Ältere“, Leopold Ginner: 22.2.2024
* Gewalt in der Pflege“ Langenlois, Gerhard Kapl im Auftrag von PSÖ, 19.4.2024
* Tagung „Alt. Gewalt. Was tun?“ (II), FH Linz, am Podium Leopold Ginner: 23.4.2024
* SMZ Graz, Workshop „Gewalt und Alter“, Leopold Ginner: 26.4.2024 (4 Stunden)
* Pensionistenverein Kleinmünchen, Linz, Vortrag „Alter und Gewalt“, Bettina Bogner-Lipp und Anita Weilharter: 7.6.2024
* Workshop Alter, Gewalt und Würde, Leopold Ginner, Ulrichsberg 10.9.2024
* Gewaltschutzzentrum Tirol, Online-Vortrag über Beratungstelefon, Schwerpunkt Demenz und Gewalt, Bettina Bogner-Lipp: 25.9.2024
* Altenbetreuungsschule des Landes OÖ., „Tag der Möglichkeiten“, 2 Vorträge „Vorstellung des Pro Senectute Beratungstelefons für Gewalt und Alter“, 18.11.2024

**Vernetzung, Austausch:**

* Fachaustausch mit Gewaltschutzzentrum Linz: 21.2.2024, 10.4.2024, 19.6.2024 (je 2 Stunden)
* Vernetzungstreffen der Plattform gegen die Gewalt in der Familie, St. Virgil, Claudia Reininger, Manuela Mittermayer, Leopold Ginner: 14./15.3.2024 sowie 10./11:10. 2024
* Treffen mit Vbm.in Karin Hörzing, Linz, Leopold Ginner: 24.4.2024
* Älter werden in Wien, Leopold Ginner, 10.04.2024
* Teilnahme an Demenz Meet Konferenz, 12. April - 13. April 2024, Arbon in der Schweiz, Claudia Reininger und Sofia Jüngling-Badia

**Teilnahme an Arbeitsgruppen:**

* MARVOW Fachaustausch, Onlinemeeting, Bettina Bogner-Lipp, Leopold Ginner, Manuela Mittermayer: 22.2.2024 und 3.6.2024 (je 2 Stunden)
* AG Gewalt gegen ältere Frauen, Leopold Ginner, 19.02.2024, 3.12.2024, laufend

**Fortbildungen:**

* SToP Wien, „Gewalt gegen Frauen“, Onlinefortbildung, Bettina Bogner-Lipp, 28.2.2024 (1,5 Stunden)
1. **Resümee**

Das Projektjahr 2024 kann als zufriedenstellend bezeichnet werden, insbesondere was die breitere Palette an komplexen Problemstellungen, eine längere durchschnittliche Gesprächsdauer, mehrere längerfristige Begleitungen, einen hohen Beratungsstandard und eine intensivierte Vernetzung betrifft. Das Pro Senectute Beratungstelefon hat sich als Anlaufstelle für Gewalt im Alter etabliert, während diese sich mehrheitlich – noch – im unsichtbaren, strafrechtlich schwer beweisbaren Bereich zeigt und leistet somit wertvolle Präventionsarbeit. Es ist entscheidend, gerade in diesem Stadium der Sachverhalte besonders aufmerksam für etwaige Indikatoren der Eskalation zu sein und in einem vertrauensvollen Setting auf Augenhöhe niederschwellig Lösungen mit den Betroffenen zu erarbeiten.

Gleichzeitig hatte das Beratungstelefon im Projektjahr 2024 einige Herausforderungen zu bewältigen, ohne die eine weitere künftige Konsolidierung und Professionalisierung nicht gedeihlich verlaufen können und die einiges an Zeitressourcen benötigt hat:

Wie die Vergrößerung des Teams zu Beginn des Jahres, die Neubesetzung des Vorstandes im Herbst und die daraus resultierende Neuorganisation der Aufgabenverteilung, der Strategieplanung und der internen Kommunikation.

Abschließend wird betont, dass das Beratungstelefon gemeinsam mit den Projekten Wanderausstellung und Refugium eine breite Basis der Gewaltprävention, - information, - beratung, der Vernetzung und Intervention geschaffen hat.

1. **Ausblick**

Für die laufende Förderperiode sind folgende zusätzlichen Zielsetzungen vorrangig:

* Intensivierung der Bewerbung und Bekanntmachung des Beratungstelefons und der Vernetzungsarbeit in allen Bundesländern
* Entwicklung eines Projekts, das die Erkenntnisse von nunmehr über 10 Jahren Beratungstelefon in Verbindung mit gesellschaftlichen Entwicklungen und Problemstellungen aufgreift.

Wir danken für das Vertrauen in unser Engagement für ein Leben ohne Gewalt

und verbleiben mit freundlichen Grüßen

Gerlinde Hochhauser

Vorstandsvorsitzende

Das Team des Beratungstelefons:

Bettina Bogner-Lipp, MA (Berichterstattung)

Mag. Leopold Ginner (Projektleiter)

Manuela Mittermayer, BSC (Auswertungen)

Claudia Reininger, BA

Anita Weilharter