

Projektbericht

Beratungstelefon „Gewalt und Alter“

0699 112 000 99

GZ: BMASGK-57726/0120-V/A/6/2018

Projektdauer: vom 1. November 2018 bis 31. Dezember 2021

Projektzeitraum 1: 1. November 2018 bis 31. Oktober 2019

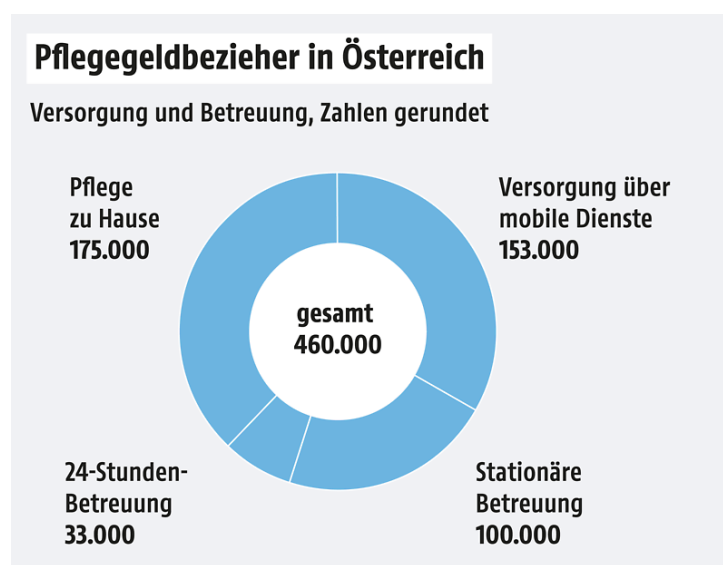
Projektzeitraum 2 (nach Verlängerung): 1. November 2019 bis 31. Dezember 2021

Ansprechpersonen: Bettina Bogner-Lipp, MA (Gerontologie); Mag. Leopold Ginner

Beratungstelefon „Gewalt und Alter“ - Ausgangsposition

Zielgruppe des Pro Senectute Beratungstelefons

Wie die untenstehende Grafik zeigt, werden in Österreich 175.000 Menschen zu Hause von Angehörigen gepflegt, weitere 33.000 nehmen eine 24 Stunden Betreuung in Anspruch. Diese mehr als 200.000 Pflegesituationen finden **im häuslichen Bereich** statt. Damit einher gehen zahlreiche Faktoren für die Begünstigung von Gewalt wie räumliche Beengung, familiäre Konflikte, Suchterkrankungen, psychische Erkrankungen, Demenz, soziale Benachteiligung, Überforderung und Erschöpfung. Formen von Gewalt bleiben in diesen Pflege- und Betreuungssituationen lange in einer verschleierte oder unbemerkten Grauzone und sind daher in erster Linie im Fokus des Pro Senectute Beratungstelefons. Zunehmend sind auch die stationäre und die mobile Pflege schwerpunktmäßige Zielgruppen des Beratungstelefons.



Im Projektzeitraum wurde das Beratungstelefon fast ausschließlich mit Fällen familiärer und häuslicher Gewalt im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit oder sonstigen Abhängigkeitskonstellationen konsultiert.

Formen der Gewalt

Die Formen der Gewalt reichen von körperlicher und psychischer Gewalt über soziale Gewalt bis hin zu finanzieller Ausbeutung, Einschränkung des freien Willens, Demütigung, Isolation und Vernachlässigung. Neben den genannten Gewaltformen existieren auch Formen der strukturellen Gewalt, zu denen z.B. mangelnde personelle Ressourcen, inadäquate bauliche Maßnahmen und gesetzliche Rahmenbedingungen zählen. Auch diese Form von Gewalt ist, wenn auch in geringerem Ausmaß, Gegenstand von Beratungsgesprächen.

Der Einfluss der Corona-Pandemie auf die Wahrnehmungen von Gewalt im Alter:

Die Frequenz der Anrufe seit Beginn der Pandemie ist leicht steigend und zeigt folgende Tendenzen auf: Die Anliegen der AnruferInnen erfahren durch die Begleitumstände der Corona-Pandemie – z.B. negative Altersbilder, Abstandsregeln, Lockdown, Überlastung der Betreuungsstrukturen, eingeschränkte Verfügbarkeit von ärztlicher Versorgung, Wegfall von ehrenamtlichen Besuchsdiensten, zeitweise Schließung von Tagesbetreuungseinrichtungen, Stress bei Angehörigen bzw. professionellen Kräften etc. – eine Zuspitzung. Missstände werden dadurch sichtbar, mitunter durch Eskalationen. Isolation, Gefühle der Beengung, Abhängigkeit und Einsamkeit sind häufiger Gesprächsinhalte als zuvor.

Pro Senectute Beratungstelefon „Gewalt und Alter“ – Rahmenbedingungen:

Projektzeitraum 1 - 1. November 2018 bis 31. Oktober 2019:

Das Beratungstelefon wurde im angeführten Zeitraum aufgrund der Pensionierung von Frau Silvia Györög (Ende November 2018) und der prekären finanziellen Situation (Anfang 2019) von der Vorsitzenden/PSÖ betreut. Die Kernzeiten des Beratungstelefons waren im Zeitraum Dezember 2018 bis Oktober 2019 Montag- Donnerstag von 14.00 bis 16.00 bzw. von 16.00 bis 19.00 Uhr. Wenn das Telefon nicht besetzt war, war der Anrufbeantworter eingeschaltet, der auch darauf hingewiesen hat, dass eine Nachricht hinterlassen werden kann und dann zurückgerufen wird. In diesem Zusammenhang wurden die Anrufenden bei ganz dringenden Fällen auch an den Opfernotruf des Weißen Ringes – die Nummer war am Band bekannt gegeben – verwiesen, da dieser rund um die Uhr erreichbar ist.

Trotz der Tatsache, dass aufgrund der zu geringen finanziellen Mittel während des gesamten Projektzeitraums 1 keine Mitarbeiterin zur Verfügung stand, konnte das Beratungstelefon kontinuierlich fortgeführt werden und auch die Vorstellung und/oder Verteilung der Freecards „Gewalt und Alter“ bei diversen Seminaren, Tagungen etc. wurde durch die Vorsitzende umgesetzt.

Projektzeitraum 2 - 1. November 2019 bis 31. Dezember 2021:

Das Pro Senectute Beratungstelefon „Gewalt und Alter“ wurde Anfang November 2019 von Bettina Bogner-Lipp, MA, im Rahmen einer Anstellung im Ausmaß einer 15h/Woche übernommen. Neben der Betreuung des Beratungstelefons umfasste der Aufgabenbereich bis zum Beginn der Pandemie auch und vor allem das Aufgabengebiet „kulturelle Teilhabe für Menschen mit Demenz“. Die Erreichbarkeit des Beratungstelefons war durch Bettina Bogner-Lipp über die 15 Wochenstunden hinaus gewährleistet, indem Rückrufe am selben Tag erfolgten, sofern dies gewünscht wurde. Die persönlichen Erreichbarkeitszeiten und die Möglichkeit des Rückrufs waren der Ansage der Mobilbox zu entnehmen.

Nach Zuerkennung einer Projektverlängerung bis Ende 2021 wurde mit Mag. Leopold Ginner am 1.2.2021 ein zusätzlicher Mitarbeiter mit einer Wochenarbeitszeit von 35 h angestellt.

Das telefonische Beratungsangebot wurde mit 2021 auf **30 h/Woche**, Montag bis Freitag von **8.00-13.00 Uhr** und Mittwoch von **15.00-20.00 Uhr**, ausgeweitet. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage. Außerhalb dieser Zeiten wird ein Rückruf angeboten, wenn auf der Mobilbox der Wunsch danach bekannt gegeben wird.

Im gesamten Projektzeitraum (1. November 2018 bis 31. Dezember 2021) sind dem Beratungstelefon lt. Stundenaufzeichnungen folgender Stundenaufwand zuzurechnen:

Projektzeitraum 1 (01.11.2018 – 31.10.2019)

11/2018	Fr. Györög	35 h - anteilige Arbeitszeit
12 /2108 -10/2019	Fr. Mag ^a Steinbacher	420 h - ehrenamtlicher Einsatz
Gesamt		455 h

Projektzeitraum 2 (01.11.2019 – 31.12.2021)

11+12/2019	Fr. Lipp	120 h
2020	Fr. Lipp	720 h
2021	Fr. Lipp	720 h
2021	Hr. Mag. Ginner	1617 h
Gesamt		3177 h
Gesamt, Projektzeitraum 1+2:		3632 h

Auswertung des Projektzeitraum 2 (01.11.2019 – 31.12.2021):

Seit November 2019 wurden **371** Telefongespräche geführt mit **104** unterschiedlichen Personen, davon 92% weiblich und mit einer Nettogesprächsdauer von ca. **6500** Minuten.

Die folgenden inhaltliche Auswertungen und Analysen betreffen ebenfalls den Projektzeitraum 2, wobei sich Zahl der Anrufe im Jahr 2021 gegenüber dem Vorjahr mehr als verdreifacht und die Telefongesprächsdauer verdoppelt hat.

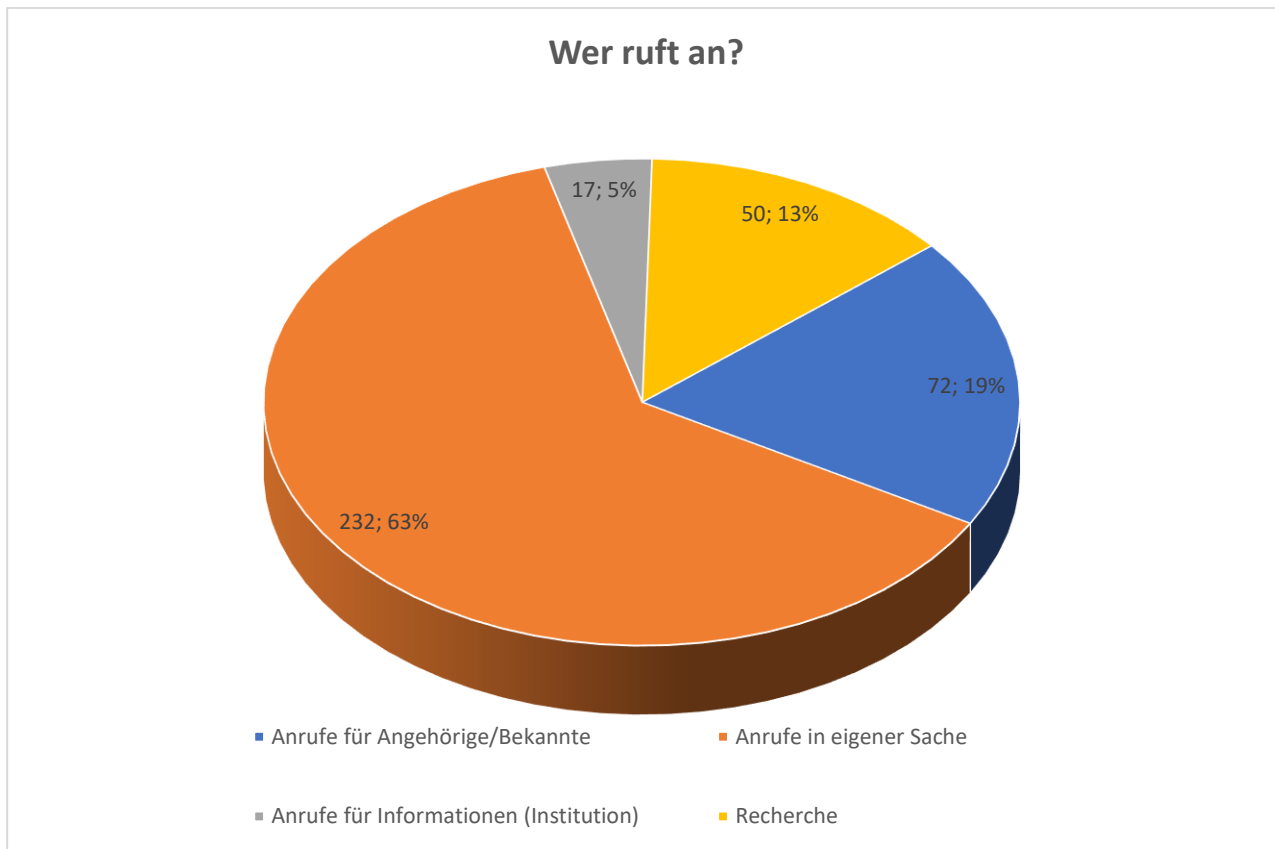
Alle Gespräche werden detailliert protokolliert.

Regelmäßige Intervention sowie Supervision gewährleisten einen anhaltend hohen fachlich und menschlich kompetenten Beratungsstandard.

Auswertungen der Gespräche – Wer ruft an?

01. Nov.19 – 31. Dez.21	2021	2020	2019	Gesamt
A: Anrufe für Angehörige/Bekannte	54	17	1	72
B: Anrufe in eigener Sache	167	51	14	232
C: Anrufe für Infos (Institution)	9	8	0	17
D: Recherche	40	9	1	50
Gesamt	270	85	16	371

Diagramm A: Wer ruft an?



Erläuterungen zu Diagramm A: Wer ruft an?

A: 72 Anrufe für Angehörige und Bekannte (19%): Die AnruferInnen dieses Segments zeigen sich äußerst engagiert und gut informiert. Sie rufen an aus Sorge um eine /n nahe/n Verwandte/n– Eltern, Großeltern, Schwiegereltern, Onkel oder Tante – oder aber für eine/n Nachbarn/eine Nachbarin Es handelt sich meistens um sehr komplexe Familien- und Beziehungsgeschichten, in denen schon jahrelang Gewalt beinhaltet gewesen war und nun vermehrt Eskalationen auftreten, sodass die nahen Verwandten sich verpflichtet fühlen, zu reagieren. Teilweise wird diese Dynamik mit dem

zunehmenden Alter der Gewaltbetroffenen und fallweise durch eine zusätzlichen Demenzdiagnose geboostet.

Die gewaltbereite Atmosphäre und-tatsächliche Gewaltvorkommnisse werden in diesen Fällen von den Opfern und/oder vom Umfeld selbst teilweise hingenommen bzw. verschwiegen, was die AnruferInnen in eine schwierige Lage bringt. Die Faktoren, die das Gewaltgeschehen in diesen Fällen begünstigen, sind: Überforderung in Pflegesituationen, Beziehungsprobleme, Alkohol, kulturelle Prägungen im Sinne eines unterwürfigen Frauenbildes, Demenz, geografische Distanz zu den nächsten Angehörigen und prekäre wirtschaftliche Verhältnisse.

Die Arten von Gewalt umfassen finanzielle Ausbeutung, emotionale Gewalt, Misshandlung, Demütigung und körperliche Gewalt.

In den meisten Fällen haben die anrufenden Verwandten bereits erste Schritte in die Wege geleitet, z.B. polizeiliche Einsätze veranlasst, um Pflegegeld und einen Heimplatz angesucht oder die Betroffenen vorübergehend bei sich aufgenommen.

In mehreren Fällen ging es um geschwisterliche Diskrepanzen im Hinblick auf die ungerechte Verteilung der Verantwortung für die betagten Eltern(teile), Nichteinhaltung von Betreuungsversprechen im Zuge der Überschreibung einer Immobilie und finanzielle Benachteiligungen.

Neben der Möglichkeit, sich auszusprechen und die Sachlage mit einer außenstehenden Person zu sortieren, wollen die AnruferInnen dieses Segments über weitere Handlungsmöglichkeiten informiert werden, sich rückversichern, ob sie alles richtig machen und vor allem mentale Unterstützung erhalten.

B: 32 Anrufe in eigener Sache (63%): Dem Anruf beim Beratungstelefon geht bei den meisten AnruferInnen dieses Segments eine lange Leidensgeschichte voraus. Die Erleichterung, sich endlich vertrauensvoll und ohne Zeitlimit mitteilen zu können, ist eindeutig wahrzunehmen und wird oft auch explizit ausgesprochen. Die Dauer der Erstgespräche beläuft sich meist auf rund eine Stunde oder mehr. In den meisten Fällen liegen den Anliegen belastete, konfliktbehaftete Beziehungen zum Ehepartner oder Angehörigen zugrunde, verbunden mit dem Gefühl der Abhängigkeit, Machtlosigkeit und Einsamkeit innerhalb der Beziehung. Als Bedrohung werden lieblose, impulsive und aggressive Verhaltensweisen, ständige Demütigungen, Missachtung, Beengung und Beschränkung der persönlichen Freiheit, finanzielle Sorgen und Bevormundung empfunden. In einigen Fällen beschwerten sich die AnruferInnen über die ihnen auferlegte Erwachsenenvertretung oder suchen nach einem Weg, nach der Unterbringung in einem Pflegeheim wieder in die eigenen vier Wände zurück zu kommen. Eine detaillierte Klärung der Rechtslage bietet in diesen Beratungsgesprächen die Grundlage für weitere konkrete Schritte, die teils im Zuge von wiederholten Anrufen vom Beratungstelefon psychosozial begleitet werden.

Wie im Diagramm B ersichtlich, wird bei einem Teil der AnruferInnen ein (geronto)psychiatrischer Hintergrund vermutet. Darauf wird im nächsten Kapitel näher eingegangen.

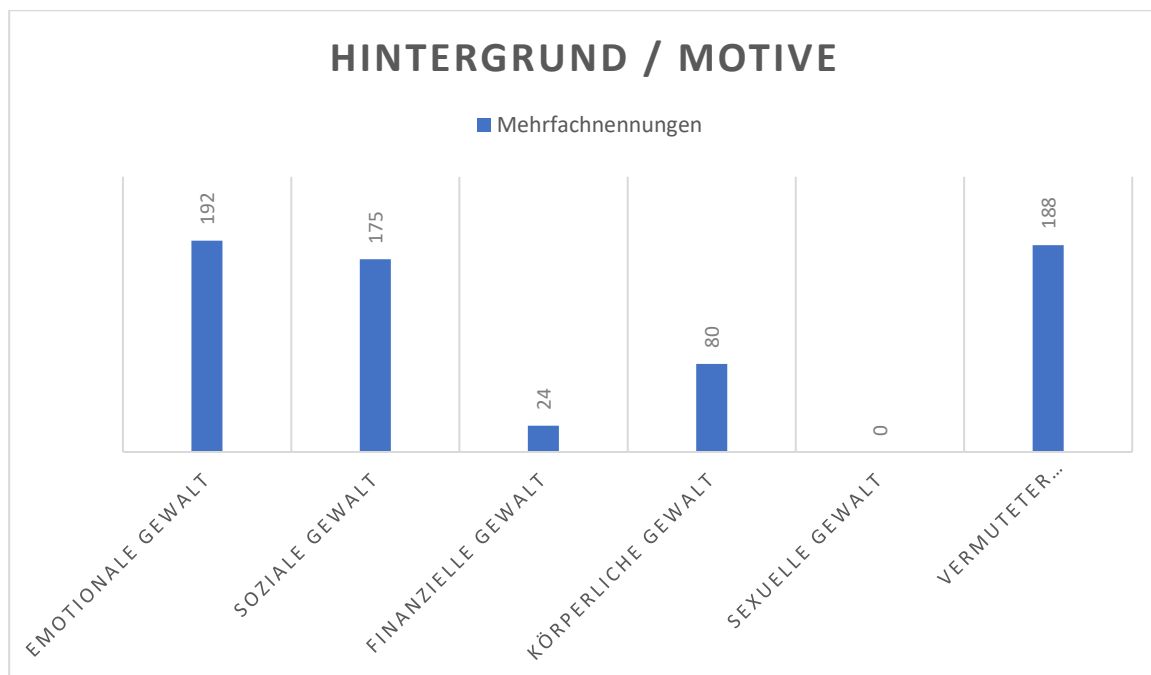
C: 17 Anrufe für Informationen (5%): VertreterInnen aus Einrichtungen der Pflege und Betreuung, der sozialen Arbeit, von Schulen und Medien sowie Privatpersonen erkundigen sich für KlientInnen oder für sich selbst nach den Angeboten des Beratungstelefons, holen Ratschläge zu empfohlenen Vorgangsweisen beim Auftreten von Gewalt oder rechtliche Auskünfte ein.

D: 50 Recherche telefonate (13%): Zusätzlich erfolgen Recherche telefonate mit Polizeistationen, ErwachsenenvertreterInnen, anderen Beratungstelefondiensten, sozialen Einrichtungen und Bezirksgerichten in verschiedenen Bundesländern sowie fachlicher Austausch mit ExpertInnen aus verschiedenen Berufsgruppen. Einige Male wurden Interventionen von Pro Senectute in die Wege geleitet, indem auf Wunsch des Anrufers bzw. der Anruferin die Polizei verständigt und um einen Hausbesuch gebeten wurde.

Auswertungen der Gespräche – Motive, Hintergründe und Gewaltaspekte

	Mehrfachnennungen / Vermutungen
A: emotionale Gewalt	192
B: soziale Gewalt	175
C: finanzielle Gewalt	24
D: körperliche Gewalt	80
E: sexuelle Gewalt	0
F: vermuteter gerontopsychiatrischer Hintergrund	188

Diagramm B: Gewaltaspekte/Motive und Hintergründe



Erläuterungen zu Diagramm B: Motiv/Hintergrund/Gewaltaspekte

A: 192 Nennungen, emotionale Gewalt: die weitaus am häufigsten in den Beratungstelefonaten angesprochene Form von Gewalt ist psychische/emotionale Gewalt. Diese beruht, wie alle Formen der

Gewalt, in den meisten Konstellationen auf einem hierarchischen Beziehungsgefälle, begleitet von der Vulnerabilität der betroffenen älteren und alten Menschen. Es handelt sich fast ausschließlich um Frauen, wobei anzumerken ist, dass die Inanspruchnahme eines Beratungstelefons erfahrungsgemäß bei Männern auf Grund von Scham und Prägung einer noch größeren Zugangsbarriere unterliegt.

Vermeintliche Machtpositionen werden ausgespielt und Abhängigkeiten ausgenützt. Emotionale Gewalt wird erlebt in Form von Demütigungen, Unterdrückung, Vernachlässigung, Lieblosigkeit, Drohungen, „kleinen“ Bosheiten im Alltag, Vorenthaltung von Informationen, betreuerischen Leistungen und Mahlzeiten, Einschränkung der Sozialkontakte sowie Zurückdrängen auf einen minimalen Lebensraum etc.

B: 175 Nennungen, soziale Gewalt: AnruferInnen, die sich von sozialer Gewalt betroffen fühlen, beschreiben häufig eine Kombination mit finanzieller Gewalt, beispielsweise wenn der eigene Wohnraum mit Angehörigen geteilt wird, die diesen immer mehr einschränken, den Zugang zur sozialen Teilhabe verhindern, durch Besuchsbeschränkungen Ausgrenzung betreiben und gleichzeitig über die finanziellen Mittel der Betroffenen verfügen.

C: 24 Nennungen, finanzielle Gewalt: die Fälle von geschilderter finanzieller Gewalt reichen vom Diebstahl bis zur unfreiwilligen Übergabe der finanziellen Angelegenheiten an Enkel oder Kinder, darunter fällt auch das Vorenthalten von Pflegegeld bzw. dessen missbräuchliche Verwendung und ferner prekäre finanzielle Verhältnisse allgemein in Verbindung mit der Nicht-Zuerkennung von Fördermitteln wie Wohnbeihilfe, weil Einkommensgrenzen um Haaresbreite überschritten werden, die Notlage jedoch besteht. Auch das „Kurzhalten“ durch ErwachsenenvertreterInnen, welche nur ein minimales Taschengeld gewähren, wird fallweise genannt.

D: 80 Nennungen, körperliche Gewalt: selten handelt es sich um aktenkundige, strafrechtlich relevante Gewaltereignisse, wesentlich öfter hingegen um vermutete oder erlebte, jedoch nicht beweisbare körperliche Gewalt, wie zum Beispiel ungeklärte Verletzungen, durch hellhörige Wände mitgehörte Auseinandersetzungen, die den Verdacht auf körperliche Übergriffe nahelegen, Grobheiten in der Pflege oder erlebte Schläge und Ohrfeigen. Die Nichtbeweisbarkeit stellt sich als besonders belastender Umstand dar, da sie die ohnehin eingeschüchterten Opfer in eine Defensivposition bringt. Das Pro Senectute Beratungstelefon erweist sich in diesen Fällen als eine äußerst wichtige Instanz, um weitere Grenzüberschreitungen zu verhindern. Dies geschieht durch klärende Gespräche, rechtliche Informationen, Erarbeiten von Lösungswegen gemeinsam mit den AnruferInnen und deren Ermutigung und Stärkung.

An dieser Stelle weist Pro Senectute auf die Notwendigkeit eines Zufluchtsorts für ältere und alte von Gewalt betroffene Menschen hin, der auch Pflegebedürftigkeit und Demenz nicht ausschließt! Insbesondere Frauen wenden sich wiederholt an das Beratungstelefon mit der dringenden Bitte um einen sicheren Ort für ein paar Tage oder bis eine Wohnalternative gefunden ist, wobei Frauenhäuser für die Betroffenen weniger in Frage kommen, da damit subjektiv eine Stigmatisierung bzw. eine andere Zielgruppe verbunden werden.

E: 0 Nennungen, sexuelle Gewalt: Fälle sexueller Gewalt sind im Projektzeitraum nicht zu verzeichnen, was jedoch nicht den Rückschluss zulässt, dass sie nicht vorkommen, vielmehr wird eine Hemmschwelle vermutet, derart sensible Bereiche anzusprechen.

F: In 188 Telefonaten ein vermuteter gerontopsychiatrischer Hintergrund: folgende Wahrnehmungen liegen der Vermutung eines gerontopsychiatrischen Krankheitsbilds zugrunde: wiederholte Anrufe zu jeder Tages- und Nachtzeit; Stimmen- und Geräusche hören; skurrile und dramatische Ereignisketten mit obskuren Ursachen und Verfolgungswahntendenzen; Widersprüche in Schilderungen und starke Schwankungen im Befinden; Unvermögen, sich auf ein Gespräch einzulassen; manischer Redefluss; fehlende Kooperation; geschilderte Verwahrlosung; enormer Leidensdruck, Kontaktsuche, Einsamkeit.

Das Pro Senectute Beratungstelefon zeigt auf, dass die AnruferInnen dieses Segments eine Gruppe an Betroffenen repräsentieren, die fast ausnahmslos schildern, dass sie nicht (mehr) ernst genommen werden und bei anderen, stärker lösungsorientiert arbeitenden Beratungstelefonen abgewiesen werden, wenn sich keine Lösung abzeichnet. Für diese Menschen stellt das Pro Senectute Beratungstelefon eine enorm wichtige Anlaufstelle dar, die in niederschwelligster Weise psychosoziale Begleitung am Telefon auch über längere Zeiträume bietet und keine Möglichkeit unversucht lässt, regionale Sozial- und Hilfsdienste einzubinden und längerfristig eine Verbesserung von krisenhaften Situationen zu ermöglichen. Die stetige Gefahreneinschätzung, ob Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt, verleiht dieser Begleitung hohe Verantwortung mit Präventionscharakter.

Dieses Segment deckt alarmierende Lücken im Umgang mit den sozialen, emotionalen und physischen Notlagen von Menschen auf, die auf Grund ihrer psychischen Beeinträchtigung und oft herausfordernden, wenig kooperativen Verhaltensweise letztlich nicht mehr ernst genommen und ihrem eigenen Schicksal überlassen werden.

Eine niederschwellige und regelmäßige aufsuchende psychosoziale Begleitung wäre in diesen Fällen sehr sinnvoll. Die Vernetzung mit entsprechenden regionalen Diensten erweist sich jedoch aus Gründen des Datenschutzes und der Gesetzeslage als schwierig bis unmöglich. Hierzu gelten in den einzelnen Bundesländern unterschiedliche Gepflogenheiten.

Überblick über die Tätigkeiten mit direktem Bezug zum Pro Senectute Beratungstelefon:

- Entgegennahme von Anrufen aus ganz Österreich zu den Telefonzeiten, darüber hinaus auf Rückrufbereitschaft wochentags und ganztägig, in Ausnahmefällen auch am Wochenende
- Beratung
- Recherchen, Interventionen, Case Management
- Psychosoziale Begleitung
- Fallspezifische Telefonate mit KollegInnen aus anderen relevanten Einrichtungen
- Falldokumentation: Protokollierung
- Typisierung und Auswertung der Telefongespräche
- Intervision und Supervision – Fallbesprechungen
- Laufender Ausbau der themenspezifischen Landkarte
- Teilnahme an relevanten Veranstaltungen

Überblick über weitere Aktivitäten zur Prävention und Bewusstseinsarbeit im Zusammenhang mit Gewalt und Alter und indirekten Bezug zum Pro Senectute Beratungstelefon:

Öffentlichkeitsarbeit:

- Distribution der Broschüre „Gewalt und Alter“ mit Auflagen 4000 Stück für OÖ, 4000 Stück für NÖ und 8000 Stück für ganz Österreich. Versand der Broschüren an KooperationspartnernInnen (andere Beratungsstellen), Polizeistationen, soziale Organisationen, Spitalsambulanzen, Angehörigenberatungsstellen, Sozialhilfeverbände etc.
- Persönliche Vorstellung des Beratungstelefon-Angebots in Einrichtungen der Pflege in Linz
- Postalischer Versand von Freecards und Informationen an diverse Institutionen in ganz Österreich
- Versand von Infomails über Gewaltberatungstelefon an diverse soziale Einrichtungen, Angehörigenselbsthilfegruppen und Institutionen der Pflege und mobilen Betreuung
- Online-Artikel in Lebensweltheim
- Online-Artikel auf Gewaltinfo-Plattform
- Online-Banner in Tageszeitungen OÖN u N.ÖN mit Verlinkung zur Pro Senectute Homepage
- Lobbyarbeit Landessozialpolitik
- Kooperationsoffensiven mit der Ärztekammer und Apothekerkammer
- Kontakt mit lokalen Fernsehanstalten
- Artikel in der Printausgabe der Salzburger Nachrichten ist in Entstehung (Redakteurin Mag. Eva Hammerer)
- Vorbereitung für Teilnahme an der Messe „Connect“ in der FH Linz, 16.11.2021 – Termin wurde auf März 2022 verschoben
- Teilnahme am 25.ÖNGK Kongress „Gewalt in Gesundheitseinrichtungen“ am 11.11.2021
- Adaptierung der Homepage www.prosenectute.at und laufendes Content Management
- Anschaffung eines Roll-ups für Präsenz- u. Onlineveranstaltungen
- Datenaktualisierung in diversen regionalen Ratgebern und auf Online-Plattformen

Die Rufnummer des Beratungstelefons wird u.a. auf folgenden Internetseiten angeführt:

- www.prosenectute.at
- https://sozialinfo.noel.gv.at/content/de/9/InstitutionDetail.do?it_1=7346645
- <https://www.ig-pflege.at/news/2018/04/gewalt.php>
- <http://www.lazarus.at/2021/05/04/gewalt-im-alter-prosenectute-bietet-broschueren-und-beratungstelefon/>
- <https://www.142online.at/soziales-netz/beratungstelefon-bei-gewalt-gegen-aeltere-menschen>
- https://www.aoref.at/images/02_wer_hilft_bei_gewalt/2-9%20Gewalt%20im%20Alter/Pro-Senectute-Beratungstelefon-4_Nov2020.pdf
- https://sozialinfo.wien.at/content/de/10/InstitutionDetail.do?it_1=2098110
- <https://www.rotekreuz.at/kaernten/hermagor/ich-brauche-hilfe/gewalt-gegen-aeltere-frauen>
- <https://www.gewaltinfo.at/plattform/aeltere>

sowie auf zahlreichen regionalen Internet-Informationssiten zum Thema „Was tun bei Gewalt?“

Vernetzungsarbeit:

- Teilnahme und Mitglied der Steuerungsgruppe bei MARVOW, Multiinstitutionelle Zusammenarbeit bei der Unterstützung von Gewalt betroffenen älteren Frauen; regelmäßige Online- oder Präsenz-Netzwerktreffen, Mitgestaltung der Agenden. Ziel des zweijährigen EU-Projektes mit dem deutschen Titel: Multi-Institutionelle Zusammenarbeit bei der Unterstützung von gewaltbetroffenen älteren Frauen ist es länderspezifische multi-institutionelle Kooperationsmodelle zu entwickeln und zu etablieren, um Lücken und Defizite im Gewaltschutzbereich bei älteren Menschen aufzuzeigen. In Zusammenarbeit mit den relevanten Einrichtungen, die mit Opfern und Tätern arbeiten, soll gemeinsam die Situation von gewaltbetroffenen älteren Frauen verbessert werden. Am 22.Jänner 2020 fand in Linz das 1.Seminar zum Aufbau und zur Etablierung einer Multi-Institutionellen Plattform zur Unterstützung von gewaltbetroffenen älteren Frauen statt. Weitere jeweils mehrstündige MARVOW Regionaltreffen fanden online am 15.6., 6.10. und am 10.11.2020 und am 17.2.2021, 15.4.2021, 20.5.2021, 10.6.2021, 16.9.2021 und 19.11.2021 statt. In diesen wurden von der Projektleiterin Mag^a Maria Rösslhuber die beiden multi-institutionellen Kooperationsmodelle MARACs (Multi-Agency Risk Assessment Conferences) und CCR (Coordinated Community Response) vorgestellt, Fallbeispiele aus der Praxis des Pro Senectute Beratungstelefon besprochen und gemeinsame Handlungsstrategien erarbeitet.
- Teilnahme und Mitwirkung bei den Netzwerktreffen der „Plattform gegen Gewalt in der Familie“ online bzw. in St. Virgil, 14. u. 15. Oktober 2021 in Salzburg. Die Plattform gegen Gewalt in der Familie dient als Instrument zur Vernetzung von Hilfseinrichtungen, als österreichweites Forum für den Erfahrungsaustausch und als Beitrag zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit. 45 etablierte Organisationen wie Kinderschutzzentren, Frauenberatungsstellen, Jugendeinrichtungen, Senior/innenvereine, Männerberatungsstellen u. a. arbeiten auf dem Gebiet der Gewaltprävention und -intervention mit folgenden Zielsetzungen zusammen: Gewalt reduzieren, Aufdeckungsrate erhöhen, Interventionen effizient einleiten, Bewusstsein bilden und sensibilisieren. Pro Senectute Österreich vertritt innerhalb der Plattform die Bundesländer OÖ und NÖ in Bezug auf das Thema Gewalt und Alter
- Teilnahme bei EmpreV, einem Projekt zur Stärkung älterer Frauen: Gewaltprävention durch Änderung, sozialer Normen, in Serbien und Österreich“ 5.10. 2021 (Wien) und 23. 11. 2021 (online)
- Expertenaustausch mit dem Präventionsbeauftragten Michael Eichinger/Polizei Vöcklabruck, 21.4.2021
- Austausch mit Telefonseelsorge Linz

Weiters wird das Beratungstelefon durch laufende Vernetzungsarbeit mit Institutionen der Gewaltprävention, Versand von Informationen und Broschüren an Einrichtungen der Pflege und Betreuung, an Schulen, Krankenhäuser, Sozialberatungsstellen, Angehörigenberatungsstellen, Ärzte etc., durch Vorträge, Diskussionsveranstaltungen und den Versand von Freecards mit den Basisinformationen den möglichen Zielgruppen zugänglich gemacht.

Zahlreiche AnruferInnen geben an, von anderen Telefonberatungsstellen wie der Frauenhelpline oder der Telefonseelsorge an das Pro Senectute Beratungstelefon weiterempfohlen worden zu sein.

Es steht jedoch außer Zweifel, dass nach wie vor zu wenige Betroffene von der Möglichkeit wissen, über das Pro Senectute Beratungstelefon Unterstützung in gewalt-kritischen Situationen zu

erhalten. Die intensive Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit steht daher im Mittelpunkt der Aktivitäten des Beratungstelefon.

Vortragstätigkeit:

- Zusammenarbeit mit PVOOE – Erstellung von Informationsmaterial und Text für die Homepage
- Vortrag „Gewalt gegen Ältere“ in Ried i. I. (PVOOE) am 26.2.2020
- Gewaltmodule im Rahmen der Unterrichtstätigkeit beider MitarbeiterInnen an Schulen für Sozialbetreuungsberufe
- Gestaltung von Präsentationsmaterial für Vorträge, Workshops und Informationsveranstaltungen

Resümee und Ausblick:

Das Pro Senectute Beratungstelefon hat in einem Zeitraum, in welchem Präsenzveranstaltungen zur Bewerbung weitestgehend unmöglich waren, dennoch von Monat zu Monat einen beachtlichen Zuwachs an Anrufen verzeichnet. Mit der Erweiterung des Teams und somit einer Wochenarbeitszeit von 50 Stunden wurden sowohl die Erreichbarkeitszeiten, als auch die Vernetzungsarbeit und Teilnahme an Arbeitskreisen ausgedehnt. Pro Senectute hat sich in diesen Kreisen zur anerkannten und zentralen Vertretung der Alten und Älteren hinsichtlich der Erfassung von relevanten Problemstellungen und der Erarbeitung von Handlungsoptionen entwickelt. Die Beratungsleistungen konnten durch regelmäßige Inter- und Supervisionseinheiten einen maßgeblichen Schritt zur Professionalisierung vollziehen. Die Niederschwelligkeit des Angebots war und ist dabei eine zentrale Qualität.

Die geführten Beratungsgespräche zeigen ein breites Panorama an Problemstellungen auf, die eines gerontologisch fachkundigen Zugangs bedürfen. Zu berücksichtigen sind neben dem Wissen über die Mechanismen und Formen der Gewalt Kenntnisse über die Veränderungen im Alter, physische und psychische Krankheiten im Alter wie Demenz und Sucht, über die regionalen Betreuungs- und Pflegeangebote sowie Anlaufstellen der sozialen Arbeit und der Exekutive speziell für alte Menschen, die altersspezifischen rechtlichen Rahmenbedingungen, familiensystemische Faktoren und Kenntnisse der Krisenintervention. In menschlicher Hinsicht sind Einfühlungsvermögen und eine klare, gefestigte soziale Grundhaltung Voraussetzung für die Beratungstätigkeit, zu der auch eine ständige persönliche Auseinandersetzung mit Altersbildern und gesellschaftlichen Entwicklungen zählen.

Als erschwerende Faktoren erwiesen sich:

- Die Corona-Pandemie, welche das Zustandekommen zahlreicher persönlicher Vernetzungstermine und Veranstaltungen verhinderte, obwohl das Thema „Gewalt und Alter“ gerade während dieser Zeit eine denkwürdige Aktualität erreichte.
- Die grundsätzliche Konzeption des Beratungstelefon als von Jahr zu Jahr zu erneuerndes „Projekt“ und die damit einhergehende Planungsunsicherheit, welche größer angelegten Kampagnen und Kooperationen entgegensteht.

Es wäre wünschenswert, das Beratungstelefon als dauernde Einrichtung mit einem fixen Budget zu führen, um die Etablierung als erste Instanz in Fragen der Gewalt im Alter festigen zu können. Die vulnerable und mit multifaktoriellen – z.B. ökonomischen, gesundheitlichen, sozialen, psychische – Herausforderungen konfrontierte Gruppe der älteren und alten Menschen braucht eine verlässliche, gut vernetzte und kurzfristig erreichbare Beratungsstelle, zumal das Segment der über 65jährigen bereits jetzt rund 20% der Bevölkerung umfasst und in den nächsten Jahren und Jahrzehnten noch anwachsen wird.

Vielfach hat sich erwiesen, dass andere „Hotlines“ wie das Krisentelefon, die Frauenhelpline oder der Weiße Ring an das Pro Senectute Beratungstelefon weiterverweisen, da die vorgebrachten Anliegen eine gerontologisch umfassende und längerfristige Betreuung erforderten. Die Anrufe repräsentieren einen unschätzbar großen Graubereich an erlebter Gewalt, der die Möglichkeiten anderer Institutionen oftmals übersteigt. Psychische Erkrankung und komplizierte Sachverhalte bedürfen eines in erster Linie psychosozial unterstützenden, zeitintensiv begleitenden und präventiven Ansatzes, welchen das Pro Senectute Beratungstelefon verfolgt. Für den als ungemein wichtig erachteten weiteren Ausbau der Bekanntheit des Beratungstelefon sind Mittel und Perspektiven notwendig.

Visionen des Pro Senectute Beratungstelefon:

- Etablierung des Angebots als ständige Einrichtung
- Weiterer Ausbau der Erreichbarkeitszeiten
- Weitere Bekanntmachung in ganz Österreich: intensivierte Öffentlichkeitsarbeit in sozialen Medien, Printmedien, TV, Veranstaltungen, Vorträge, Newsletter
- Aufbau eines kooperierenden Netzwerks, das kurzfristig, niederschwellig und unbürokratisch psychosoziale Begleitung, Beratung und Unterstützung vor Ort anbietet
- Aufbau von Zufluchtsorten für von Gewalt bedrohte und betroffene ältere und alte Menschen, insbesondere ältere und alte Frauen, mit Pflege- und Betreuungsbedarf

F.d.I.v. Bettina Bogner-Lipp MA, Mag. Leopold Ginner
Linz am 31.12.2021