

# Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:  
V/50/WM021

Verantwortliche/r:  
Sozialamt

Vorlagennummer:  
**50/007/2020**

## Sachstandsbericht Corona – Amt 50

Beratungsfolge	Termin	N/Ö	Vorlagenart	Abstimmung
Sozialbeirat	07.07.2020	Ö	Kenntnisnahme	
Sozial- und Gesundheitsausschuss	07.07.2020	Ö	Kenntnisnahme	

## Beteiligte Dienststellen

### I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

### II. Sachbericht

Der Ausbruch der Corona-Pandemie und die damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen haben auch in Amt 50 zu massiven Veränderungen und Anpassungen der Arbeitsprozesse geführt.

Amt 50 hat die erforderlichen arbeitsorganisatorischen Maßnahmen (Home-Office, Einzelbüros) sehr schnell getroffen, um die Auszahlung der lebensunterhaltssichernden Leistungen (Leistungen zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Sozialhilfe, Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz, Wohngeld und einkommensorientierte Förderung) sicherzustellen.

Gleichzeitig erfolgte die erforderliche Beratung, Aufklärung und Information bis Mitte Mai vorrangig durch Telefon, E-Mail oder postalisch; persönliche Vorsprachen durch die Bürger\*innen erfolgen nur im absoluten Ausnahmefall. Die Bürger\*innen haben sich sehr schnell an diese neuen Regelungen angepasst und vor allem vermehrt den telefonischen Kontakt gesucht. Viele Leistungsbezieher\*innen sind dankbar, dass diese Regelungen zuverlässig und reibungslos funktionieren.

Seit Mitte Mai hat das Sozialamt einen Schalter im Foyer gebucht und vergibt – mittels elektronischen Kalender – zahlreiche Termine an Bürger\*innen. Insbesondere die Sozialpädagog\*innen der Wohnungslosenhilfe und die Flüchtlings- und Integrationsberater\*innen nutzen diesen Beratungsplatz intensiv für persönliche Gespräche.

#### 1. Berichte aus den einzelnen Abteilungen

##### 1.1 Abt. 502 – Abteilung Soziale Hilfen

Die Kommunikation wurde in allen Leistungsbereichen (Grundsicherung im Alter; Asylbewerberleistungsgesetz, Bildung und Teilhabe) digital oder telefonisch erledigt. Es konnten nahezu alle Angelegenheiten ohne persönliche Vorsprache geklärt werden und somit die Versorgung der Leistungsempfänger\*innen zu 100 % aufrecht erhalten bleiben.

Mit hohem Arbeitsaufwand und Einsatz haben die Flüchtlings- und Integrationsberater\*innen die Bewohner\*innen der Flüchtlingsunterkünfte telefonisch kontaktiert und hinsichtlich der Corona-Pandemie aufgeklärt. Die Betroffenen wurden in ihrer jeweiligen Sprache einheitlich über die aktuelle Lage informiert. Auch über die kommunizierten Notfalltelefone konnten im Bereich der Beratung vermehrte Kontakte verzeichnet werden.

In den Gemeinschaftsunterkünften wurden die entsprechenden Aufklärungshinweise von zuständigen Behörden (Bundesgesundheitsministerium, bay. Innenministerium, Stadt Erlangen, Regierung von Mittelfranken) - in relevante Sprachen übersetzt - ausgehängt.

Die Betreuung der unter Quarantäne stehenden und der positiv getesteten Personen in einer Unterkunft mit seinen vielfältigen Aufgaben konnte durch den äußerst engagierten Vermittlungseinsatz der Flüchtlings- und Integrationsberater\*innen erfolgreich koordiniert und sichergestellt werden.

Während der 14-tägigen Quarantäne hat das Sozialamt die Versorgung und Verpflegung der fast 70 Bewohner übernommen und mit großer Unterstützung von ehrenamtlichen Helfer\*innen bewältigt.

Im Bereich der Integrationslotsin konnten vor allem digital und auch mit Videokonferenz die Anliegen der Ehrenamtlichen in Bezug auf die Auswirkungen der Pandemie bearbeitet werden.

Auch die optimierte Lernförderung wurde in den vergangenen Wochen und Monaten unter Berücksichtigung aller pandemiebedingten Umstände und Widrigkeiten bestmöglich sichergestellt. Sowohl die vhs wie auch die Dozenten haben sehr schnell versucht trotz sehr schwieriger Umstände die Schüler\*innen mit ihrem Angebot zu erreichen und zu unterstützen.

Nach den Pfingstferien wird die optimierte Lernförderung wieder größtenteils in den Schulen organisiert und abgehalten werden kann; in Ausnahmefällen wird zudem eine individuelle Unterstützung erfolgen.

## **1.2 Abt. 503 – Wohnungswesen**

Auch in der Abteilung Wohnungswesen wurden trotz Schließung des Rathauses und der damit wegfallenden Möglichkeit der persönlichen Beratung individuelle Wege gefunden, um den Bürger\*innen weiterhin, nun telefonisch, postalisch oder per E-Mail zu Verfügung zu stehen und sich derer Bedarfe, Anliegen und Antragsbegehren anzunehmen und bürgerfreundlich abzuwickeln.

Die aufsuchende Arbeit des Sozialpädagogischen Dienstes für Wohnungsnotfälle sowie die Begehungen der Verfügungswohnungen durch die Obdachlosenverwaltung waren und sind weiterhin eingestellt. Nur in dringenden Ausnahmesituationen finden Hausbesuche statt.

Im Bereich des Wohngeldes ist ein Anstieg von Antragszahlen zu festzustellen, welcher in erster Linie auf den Bezug von Kurzarbeitergeld zurückzuführen ist.

Der Stillstand am Wohnungsmarkt mit mangelnden Freimeldungen von gefördertem Wohnraum und nicht stattfindenden Besichtigungen (auch von Neubauten) führte zu einem Wohnungsvermittlungstau. Ebenso wurden aufgrund der bestehenden Unsicherheit im Hinblick auf Umzugsmöglichkeiten zwischenzeitlich weniger Wohnungsanträge gestellt.

Aufgrund der guten Versorgung von obdachlosen Menschen in Verfügungswohnungen wurde bei diesem Personenkreis keine Covid-19 – Fälle bekannt.

Im Bereich der Wohnungslosenhilfe wird ab dem 2. Halbjahr 2020 ein Anstieg von drohenden Wohnungslosenzahlen befürchtet, wenn die Auswirkungen von Nichtzahlungen von Mieten, somit drohenden Kündigungen und Räumungsklagen mit Phasen der Kurzarbeit etc. den Fachbereich bekannt werden.

Gleichzeitig wird der Sozialpädagogischen Dienst für Wohnungsnotfälle in dieser prekären Situation versuchen durch präventive Beratung die Wohnungslosigkeit zu verhindern.

## **2. Abt. 504 - Seniorenamt**

Als im März die Ausgangsbeschränkungen auferlegt wurden und kein persönlicher Kontakt mehr zu Nachbarn, Freunden oder Verwandten möglich war, wurde der Lebens- und Aktionsraum sehr klein. Senioren\*innen wurden schnell als besonders risikogefährdet erkannt.

Schnell hat das Seniorenamt gemeinsam mit dem Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt ein Faltblatt entwickelt, in dem wichtige Hilfsdienste und Unterstützungsleistungen sowie ei-

ne Übersicht wichtiger Kontaktnummern im Falle von seelischen Krisen oder sozialen Beratungsangeboten aufgelistet waren. Mit eingerichtet wurde eine Hotline mit drei Nummern, die wochentags von Mitarbeiterinnen des Seniorenamtes besetzt wurde. Das Faltblatt wurde Ende März an etwa 16.000 Erlanger\*innen ab 63 Jahren verschickt. Diese Nummern werden bis heute bedient, wenn auch inzwischen nur vereinzelt genutzt.

Die meisten Fragen entstanden aus einer großen Verunsicherung seitens der Senioren\*innen. Vieles betraf die Vorschriften aus dem Regelwerk der Corona-Verordnungen. Zunehmend vermehrten sich Nachfragen zu Versorgungsleistungen und Pflegesituation, Sorge um Ansteckung bei der Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln und der einhergehenden Frage nach Alternativen. Hier konnten über einen Fonds, initiiert vom Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt, kostenfreie Taxifahrten angeboten werden.

Bei vielen Telefonaten war zu spüren, dass die Senioren\*innen unter der Kontakteinschränkung litten und aus dem eigentlichen Anlass des Telefonats wurde ein längeres Gespräch.

Vor diesem Hintergrund entstanden mehrere Aktionen wie „Gedankenstriche – Brieffreundschaften verbinden“ mit dem Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt und der Integrationslotsin, um Bürger über Generationen hinweg zu verbinden.

Eine ähnliche Aktion wurde vom Seniorenbeirat und dem Büro für internationale Beziehungen und Städtepartnerschaften verfolgt. Sie zielt darauf ab, Erfahrungen und Erlebnisse in dieser besonderen Zeit zu Papier zu bringen. Das „Studio Seniorenbeirat“ sendete zwei Monate lang Kurzgeschichten, die online abgerufen werden konnten.

Die Mitarbeiterinnen in den Anlaufstellen des Seniorenamtes fanden im Stadtteil kreative Möglichkeiten, um mit den Senioren in Kontakt zu bleiben. Es wurden Mund-Nasen-Schutz genäht und verteilt, wöchentlich gekocht und das Essen über das Fenster ausgegeben, Gymnastikanleitungen individuell verfasst und an die Teilnehmer\*innen verschickt, Tanzanleitungen filmisch aufgenommen und versendet, viele Telefonate geführt. Persönlich beraten wurde mittels Spaziergänge im Freien, Unterlagen wurden über Fenster weitergereicht. Stück für Stück werden inzwischen Angebote und Beratungsleistung wieder im persönlichen Kontakt durchgeführt.

Durch die Corona-Krise kam es im Bereich der Pflege zu einschneidenden Veränderungen. Die nötigen Umorganisationen in der häuslichen Versorgung durch die Schließung der Tagespflegeeinrichtungen oder die plötzliche Abreise der 24-Stunden-Betreuungskräfte sowie vermehrte Entlassungen aus Krankenhäuser und der gleichzeitige Erlass des Aufnahmestopps für Alten- und Pflegeheime zum 04.04.2020 stellten alle Akteure im Bereich der Pflege während der Corona-Krise vor große Herausforderungen.

Die Pflegeberatung war in dieser Zeit ein Ansprechpartner für alle Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen. Folgende Erfahrungen können aus Sicht der Pflegeberatung beschrieben werden:

Zu Beginn der Corona-Krise konnte festgestellt werden, dass viele Familien die häusliche Pflege- und Betreuungssituation noch selbst regeln konnten. Die Pflegedienste meldeten der Pflegeberatung freie Kapazitäten, da die Pflegebedürftigen durch ihre Angehörigen, aufgrund von Home-Office-Situationen oder Kurzarbeit, versorgt werden konnten. Außerdem wollten die Pflegebedürftigen auf alle nicht notwendigen Kontakte verzichten und sagten pflegerische und hauswirtschaftliche Leistungen ab. Der Kontakt zu den Tagespflegeeinrichtungen, die ihren Betrieb nicht fortsetzen konnten, zeigte, dass alle Tagespflegegäste gut zu Hause versorgt werden konnten.

Nach einiger Zeit konnte die Pflegeberatung eine Zuspitzung der häuslichen Pflegesituation vermerken. Gehäuft traten Anfragen zur Kurzzeitpflege, Pflegezeit für pflegende Angehörige oder andern Entlastungsangeboten auf. Ein hoher Gesprächsbedarf von Angehörigen und auch zeitintensive Beratungen und Begleitungen von komplexen Pflegesituationen vermehrten sich bei der Pflegeberatung. Dies lässt sich vor allem darauf zurückführen, dass die Pflegesituation zu Hause durch den Wegfall von Entlastungsangeboten, wie z. B. der Tagespfle-

ge, auf Dauer zu Überforderung führt.

Die Pflegeberatung stand von Beginn der Corona-Krise mit andern Beratungs- und Fachstellen im Austausch, um neue Regelungen und Gesetzgebungen weiterzugeben und sich gegenseitig auf den aktuellsten Stand zu halten.

Während der Corona Pandemie hatte das Thema Versorgung von älteren und eingeschränkten Menschen immer höchste Priorität. Um qualifizierte Informationen zu erhalten und möglichst frühzeitig Bedarfe zu erkennen, um ggf. Unterstützungsstrukturen aufzubauen zu können, wurde eine Arbeitsgruppe „Soziales/Corona“ einberufen. Akteure aus den verschiedensten Bereichen rund um Soziales und Pflege tauschten sich in Telefonkonferenzen über ihre Erfahrungen und Bedarfe aus. Die Pflegeberatung übernahm koordinierte Rolle. Die Ergebnisse und Bedürfnisse der Akteure leitete die Pflegeberatung an die Führungsgruppe Katastrophenschutz weiter.

Aus dieser Gruppe ergab sich auch die Initiierung eines Zeitungsartikels zur Erreichbarkeit der Hausärzte und des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes.

#### **Anlagen:**

- III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift
- IV. Zum Vorgang