

SPITEX-Notruf: Der einfühlsame Türöffner fürs Erstgespräch

Wenn es darum geht, zum ersten Mal Pflege- oder Betreuungsdienstleistungen der SPITEX in Anspruch zu nehmen, sind viele Seniorinnen und Senioren zurückhaltend. Sie befürchten, dass ihre Selbstbestimmung eingeschränkt wird. Über ein Notruf-Gerät zu sprechen, das ihre Unabhängigkeit aufrechterhält, fällt daher oft leichter. So öffnen sich auch Türen für schwierigere Themen.



Photographie.eu / www.shutterstock.com

Das Sehvermögen verschlechtert sich, die Beweglichkeit ist immer mehr eingeschränkt und die kognitiven Fähigkeiten lassen nach: Das Alter bringt Herausforderungen mit sich, die für Betroffene und Angehörige gleichermaßen herausfordernd sind. Zu wissen, dass Tag und Nacht Unterstützung angefordert werden kann, beruhigt und kann entlastend wirken. «Für Klientinnen und Klienten ist es manchmal schwierig, über pflegerische Dienstleistungen zu sprechen», sagt Rosmarie Burkhardt. Sie ist dipl. Pflegefachfrau HöFa1, arbeitet im Abklärungsteam der SPITEX Grauholz und führt Bedarfsabklärungen nach RAI-HC durch.

Vertrauen aufbauen



Rosmarie Burkhardt

«Im Erstgespräch geht es darum, das Vertrauen aufzubauen», sagt Rosmarie Burkhardt. Das Gespräch findet bei den Klienten zu Hause statt. Sie nimmt die Situation sorgfältig auf und klärt ab, welche Dienstleistungen angezeigt sind. Um den passenden Einstieg ins Gespräch zu finden, greift sie gerne auf den Notruf der SPITEX zurück, weil es sich um ein niederschwelliges Angebot handelt. Ist die Vertrauensbasis erst einmal geschaffen, kann vertiefter auf den Gesundheitszustand und auf das Umfeld eingegangen werden, wie zum Beispiel auf die Sturzprophylaxe. Der SPITEX-Notruf eignet sich deshalb gut als Türöffner zu schwierigen Themen, weil er die Selbständigkeit erhöht und gleichzeitig die Sicherheit gibt, dass im Notfall jemand da ist. Das ist besonders wichtig bei Leuten, die in problematischen Situationen nicht bemerkt würden. Dazu gehören ältere alleinstehende, aber auch junge Menschen, die sich nach einem Unfall in der Rekonvaleszenz befinden und in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

Hilfe auf Knopfdruck

Der Notruf funktioniert sehr einfach. Treten Schwierigkeiten auf, löst der Klient oder die Klientin den Alarm über einen Sender am Handgelenk aus. Daraufhin verbindet sich die SPITEX-Zentrale mit dem Gerät und

eine freundliche Stimme erkundigt sich, wie sie helfen kann. Im Notfall bleibt die Zentrale in Verbindung mit dem Klient oder der Klientin, bis Hilfe vor Ort ist. Falls keine Rückmeldung kommt, informiert die oder der Notrufmitarbeitende eine der angegebenen Kontaktpersonen und allenfalls die lokale SPITEX-Betreuung. «Wenn der Notruf bei uns eintrifft, überprüfen wir die Situation vor Ort», sagt Rosmarie Burkhardt. Je nach Situation leitet die SPITEX weitere Unterstützungsmassnahmen ein.

Einfacher Betrieb, geringe Kosten

Die SPITEX-Notrufgeräte sind bereits vorkonfiguriert. Sie können bei den Klienten einfach an den Strom angeschlossen werden und sind sofort einsatzbereit. Je nach Bedürfnis steht ein stationäres und ein mobiles System zur Auswahl, das auch ausser Haus verwendet werden kann. Die Handsender sind in 6 frohen Farben zur Auswahl mit dabei. Eine monatliche Gebühr deckt die Betriebskosten ab. Personen mit Ergänzungsleistungen können den Aufwand als Krankheitskosten an die Ausgleichskasse einreichen, sofern sie Anspruch auf Hilflosenentschädigung haben.

Auch für seelische Notfälle

Nicht alle Anrufe, die bei der Notrufzentrale eintreffen, sind medizinischer Art. Es kommt auch vor, dass Klientinnen und Klienten den Knopf betätigen, weil sie sich einsam fühlen. «Auch dafür hat sich der Notrufdienst als praktisches Instrument erwiesen», sagt Rosmarie Burkhardt. Die Spitex ermutigen die Senioren und Seniorinnen, auch ausserhalb einer Notlage regelmässig den Knopf zu betätigen, um sich mit dem Ablauf vertraut zu machen. «So haben sie im Ernstfall keine falsche Hemmungen, auf den Knopf zu drücken», sagt Rosmarie Burkhardt.

«Eine beliebte Zusatzleistung.»

Die SPITEX Grauholz hat im Vorsommer 2016 die Notrufgeräte als ergänzendes Angebot lanciert. Das Notrufgerät stiess bei den Kunden auf reges Interesse. Von den Mitarbeitenden wird es als sinnvolle Ergänzung des SPITEX-Angebots angesehen und als überzeugendes Hilfsmittel in die Beratung der Kunden miteinbezogen. Die SPITEX Grauholz hat bei ihren Klientinnen und Klienten rund 40 Notrufgeräte im Einsatz. «Der Einsatz des Notrufs bietet zahlreiche Vorteile für unsere Klienten sowie auch für die SPITEX», erklärt Geschäftsführer Samuel Sieber. «Ein grosses Problem ist beispielsweise die Sturzgefahr. Mit dem Notruf-Gerät haben wir ein einfaches und wirkungsvolles Mittel, um unseren Seniorinnen und Senioren die Sicherheit zu vermitteln, dass im Ernstfall schnell Hilfe kommt.»

Neue Klienten dank Notruf

Auch für die SPITEX zahlt sich der Einsatz aus. Die Geräte werden vorkonfiguriert, die Installation ist äusserst einfach und schnell erledigt, womit kaum Aufwand entsteht. Die Klienten bezahlen eine fixe, monatliche Gebühr für den Notruf, an der auch die SPITEX beteiligt ist. Somit kann der Betrieb mindestens kostendeckend gestaltet werden. «Mit dem SPITEX-Notruf haben wir ein zusätzliches Angebot, das uns den Kontakt zu neuen Klienten ermöglicht», erklärt Samuel Sieber. Die Notrufzentrale von Medica AG meldet sich im Namen der SPITEX-Organisation. Das verstärkt die Vertrauens- und Kundenbeziehung. «Der Notruf hat eine hohe Akzeptanz bei unseren Klientinnen und Klienten», stellt Samuel Sieber fest. «Eine interessante Dienstleistung, die ich mit gutem Gewissen weiterempfehlen kann.» Hinter dem SPITEX-Notruf steht eine Zusammenarbeit zwischen Medica AG und Swisscom. Der SPITEX-Notruf ist ein exklusives Angebot von non-profit SPITEX-Organisationen. Aktuell ist der Notruf im Angebot von 22 Vereinen. Interessierte Vereine erhalten mehr Informationen bei Medica AG, Herr Rolf Bona, rolf.bona@medicall.ch, Tel. 044 655 10 57 oder 044 655 15 32. www.medicall.ch