

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?

WEGE ZUR TEILHABE

13./14.12.2018



PARITÄTISCHE FACHTAGUNG / KASSEL

AMBULANTE VERSORGUNGSBRÜCKEN E.V.

WOHLFÜHLANRUF

ELSBETH RÜTTEN



Ambulante
Versorgungsbrücken e. V.
Wir sind gerne für Sie da...
Telefon: 0421 - 69 64 200

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **AGENDA**
- **2008** Patienteninitiative *Ambulante Versorgungslücken*
- **2009** Vereinsgründung
- Petition: § 37 (I) & § 38 SGB V
- 25.000 Unterschriften
- Petition erfolgreich

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **AGENDA**
- Reduzierung der Verweildauer von 13,3 auf 7,5 Tage
- **2009 Forderung:** Finanzierung bedarfsgerechter Hilfe durch die Krankenkasse - während der Genesungszeit / DRGs / Zeit der „blutigen Entlassung!“

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **AGENDA**
- **2010** Büro / Beratung / Information / Prävention für die Genesungsphase / Leitfaden *GUT VORBEREITET - AKTIV GESUND*
- **2012** Wohlfühlrufe starten
- **2013** *Ambulante Versorgungsbrücken e.V. statt Ambulante Versorgungslücken*

ALT – EINSAM – ISOLIERT!? WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

AGENDA

- **2015** Effekte der psychosozialen Betreuung in Form von Wohlfühlaufrufen auf alte Menschen
 - Hochschule Osnabrück / Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaft
 - Autorin: Ronja Schüttken
- (Eine wissenschaftliche Untersuchung zu den Effekten zwischenmenschlicher Kommunikation auf Körper, Geist und Seele)



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

AGENDA

- **2016** Gesetzesänderung § 37 (Abs.1) SGB V, § 38 SGB V „Die häusliche Krankenpflege umfasst die im Einzelfall erforderliche Grund- und Behandlungspflege sowie hauswirtschaftliche Versorgung. **Der Anspruch besteht bis zu vier Wochen je Krankheitsfall.**“

ALT – EINSAM – ISOLIERT!? WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **ZIELGRUPPE**
- Generation(en) 70 plus, multimorbid
- Im Zentrum - Soziale Teilhabe der Nutzer_innen wahren, stabilisieren / optimieren
- Kommunikation: Geschulte / qualifizierte Ehrenamtliche Entlastungs-, Lotsenfunktion



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **ANRUFEN**
- Schriftliche Vereinbarung
- Anamnese
- Biografiearbeit
- Laufzeit je 3 Monate /
- 1 x täglich - 1 x monatlich

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

ABLAUF

- Dauer ca. 25 – 40 Minuten
- Kommunikation: Überwiegend Zuhörer_in
- Teilhabe – Vernetzung
- Mix - Ergänzendes Serviceangebot / Soziales Engagement

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **Wirkung und Bedeutung**
- Die Anrufe werden meist verschenkt
- Nutzer_innen & Angehörige hatten zunächst Vorbehalte gegenüber dem Angebot
- Zuerst erfolgt ein Probe-Abo
- Später kommt es zu längerfristigen Einlassungen

ALT – EINSAM – ISOLIERT!? WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **RAHMENBEDINGUNGEN**
- DGSVO
- Schweigepflicht
- Präventives Sicherheitskonzept
- Kooperation mit der Bremer Polizei



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **MÖGLICHKEITEN**

- Telefon

Smartphone

- Skype

Whatsapp

- Privater Chat

Soziales Netzwerk

- Mitarbeiter & Angehörige gehen von wachsendem Personenkreis mit erhöhtem Gesprächsbedarf aus

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

EMPFEHLUNGEN

Angehörigen empfehlen das Angebot bei gesundheitlichen oder seelischen Beeinträchtigungen

- Nutzer_innen & Angehörigen würden unabhängig voneinander das Angebot bei Einsamkeit empfehlen

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **EINSAMKEIT**
- Die Mehrzahl der Mitarbeiter_innen bestätigt während des Gespräches oft ein Gefühl von Einsamkeit wahrzunehmen
- (Anonymität senke die Hemmschwelle zur Nutzung)

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

EINSAMKEIT

Wohlfühlrufe als Kompensationsangebot

- Angehörigen nehmen Einsamkeit wahr
- Angehörige sehen sich durch die Betroffenen vor die Situation gestellt mit der Einsamkeit umgehen zu müssen

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **GRÜNDE**
- Die befragten Nutzer_innen äußern , dass sie das Angebot in Anspruch nehmen, weil sie sich alleine fühlen
- Angehörige nehmen Symptome der Einsamkeit bewußt wahr



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **ALLTAGSGESPRÄCHE**
- Eine Nutzerin schildert wie ihr die Wohlfühlrufe zum Zeitpunkt der ersten Nutzung aus einer „Krise“ geholfen hätten
- Dialog am „Gartenzaun“ oder im „Treppenhaus“



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

MÖGLICHE SYMPTOME VON EINSAMKEIT

- Lautere Stimmentwicklung
- Führen von Selbstgesprächen
- Einseitiger Tagesablauf (Fernsehen)
- Resignation



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **MÖGLICHE SYMPTOME VON EINSAMKEIT**
- Übergroße Anhänglichkeit gegenüber den Angehörigen
- Starker Redebedarf / enormer Redefluss
- Angehörige und Mitarbeiter_innen berichten von thematischen Wiederholungen



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

GEFÜHLE VON ANGEHÖRIGEN & MITARBEITER_INNEN

“Man fühlt sich oft wie „erschossen“ nach dem Gespräch („zu großer“ Bedarf an Kommunikation)



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

• **GEFÜHLE VON ANGEHÖRIGEN & MITARBEITER_INNEN**

- Mitarbeiter_innen bemerken, dass Betroffene oft verstärkt selbst reden möchten, um wahrgenommen werden
- Soziale Kommunikation mit anderen nur eingeschränkt möglich
- Mehrheit der Angehörigen unterstützen den Wunsch eine Bezugsperson außerhalb der Familie hinzu zu holen



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **URSACHEN VON EINSAMKEIT**
- Keine oder nur wenig Kontakte außerhalb der Familie
- Viele Menschen aus dem Umfeld sind bereits verstorben oder selbst bedürftig. immobil

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **URSACHEN VON EINSAMKEIT**
- Angehörigen erleben die Kommunikation oftmals als eingeschränkt
- Die Angehörigen & die Nutzer_innen heben die räumliche Distanz hervor

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **AKZEPTANZ & VERLEUGNUNG**

- Akzeptanz für die externe, bezahlte Person zu erreichen gestaltet sich oft schwierig
- Einsamkeit wird nicht selten bagatellisiert oder geleugnet

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

ENTLASTUNG & SICHERHEIT

- Angehörigen fühlen sich entlastet
- Gespräche werden als ein zusätzliches Element an Sicherheit wahrgenommen
- Es fühle sich gut an, ein so nützliches Angebot zu verschenken

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **ZUGÄNGE**
- Wohlfühlrufe besitzen die „Eigenschaft“ Zugänge zum älteren Menschen zu finden. Themenvielfalt
- Vergangenheitsbezug besonders beliebt
- Mehrzahl der Mitarbeiter_innen: Alltagserlebnisse stehen im Mittelpunkt, Dampf ablassen
- Rat & Hilfestellung für den Alltag

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUFEN

- **EMOTIONALE WIRKSAMKEIT**
- Ehrenamtliche fühlen sich oftmals dem Personenkreis mit reduzierten sozialen Ressourcen besonders verbunden
- Ehrenamt als Wohlfühlanrufer_in führt zu mehr Zufriedenheit
- Die Gespräche schenken Betroffenen und Ehrenamtlichen Freude, Beruhigung, Anregungen und ein gesteigertes Selbstwertgefühl



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- **EMOTIONALE WIRKSAMKEIT**
- Gespräche bieten Entlastung / vorrangig Zuhörer_innen
- Haltung der Ehrenamtlichen wird als wertschätzend, empathisch, helfend wahrgenommen
- Kontakte zu Familienmitgliedern werden als beruhigend erlebt

ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF



ALT – EINSAM – ISOLIERT!?! WEGE ZUR TEILHABE WOHLFÜHLANRUF

- Ambulante Versorgungsbrücken e.V.
 - Humboldtstr. 126
 - 28203 Bremen
 - Tel. 0421 – 69 64 200
 - 0163 – 443 00 20
 - avb@gmx.org
- https://de.wikipedia.org/wiki/Ambulante_Versorgungsbr%C3%BCcken
- www.ambulante-versorgungsbruecken.de