

Eine Nummer für alle Fälle

Zitha führt Beratungs-Hotline für pflegende Angehörige ein

Von Sophie Hermes

Luxemburg. Über 15 000 pflegebedürftige Menschen erhielten im Jahr 2019 finanzielle Zuwendungen von der Pflegeversicherung. Zwei Drittel der Betroffenen wurden zu Hause gepflegt – entweder ganz alleine von ihren Angehörigen oder mithilfe eines Pflegedienstes.

In beiden Fällen fordert eine solche Situation den pflegenden Angehörigen vieles ab. Denn während für die Mitarbeiter der Pflegedienste nach getaner Arbeit Schluss ist, ist dies für die Familienmitglieder nicht der Fall. Sie stehen den Pflegebedürftigen meist 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche zur Seite. Feierabend oder Urlaub gibt es nicht. Und auch Hilfsangebote sind Mangelware. Das soll sich nun ändern: Im Januar hat die Fondation Zitha das Fleegetelefon für pflegende Angehörige eingeführt.

„Die pflegenden Angehörigen tragen eine Riesenverantwortung, verfügen aber über keine Ausbildung“, erklärt Eva Holz von Zitha. Die Rolle der Angehörigen sei umso wichtiger, da das Gesundheitssystem nur dank ihrer Hilfe existieren könne. Ihre Kollegin Annette Peters fügt hinzu: „Auch die psychische Belastung ist groß. Den die pflegenden Angehörigen haben keine professionelle Distanz.“

Ein Novum in Luxemburg

Das neue Fleegetelefon soll auf beiden Ebenen Abhilfe schaffen. Deshalb sitzen am anderen Ende Fachkräfte, wie etwa ausgebildete Krankenschwestern, die sofort wissen, worum es geht. Sie können den Anrufern sowohl bei Fragen um die Pflege, aus dem medizinischen Bereich oder betreffend die Rechtslage Tipps und Erklärungen geben, als auch ein offenes Ohr anbieten.

Die Idee des Fleegetelefons entstand im vergangenen Jahr aus der Feststellung heraus, dass es in Luxemburg keine Anlaufstelle für pflegende Angehörige gibt. Die Idee von Angela Malerba, der Leiterin des Pflegedienstes ZithaMobil, traf bei den Kollegen schnell auf Begeisterung. Dies umso mehr, da man sich bewusst war, dass die andauernde Corona-Pandemie Betroffenen immer mehr zu schaffen macht. „Die Pandemie hat uns alle

einsam gemacht“, sagt Eva Holz. Bei jemandem, der sich um einen pflegebedürftigen Angehörigen kümmert, sei dies umso mehr der Fall. Denn das Letzte, was man in dieser Situation wolle, sei es, dem Angehörigen das Virus zu übertragen. „Isolation macht krank. Wer aber jemanden pflegt, darf nicht krank werden“, wissen die Mitarbeiter von Zitha. Immerhin gehe es darum, der pflegebedürftigen Person nicht das Gefühl zu ge-

ben, dass sie einem zur Last fällt. „Die Pflegenden reißen sich zusammen“, so die Feststellung. „Wir müssen ihnen die Hand reichen, damit sie mit jemandem reden können, der sie versteht.“

Anonym und in mehreren Sprachen

In den ersten Wochen sei der Andrang beim Telefon, das derzeit zweimal die Woche während zwei Stunden besetzt ist (siehe Kasten), noch eher zurückhaltend ge-

wesen. Das hat nicht nur damit zu tun, dass die Nummer 691 644 644 derzeit noch wenig bekannt ist. „Bisher hat nie jemand auf die Pflegenden geguckt“, sagen sie Zitha-Mitarbeiter.

Für viele Pflegenden gebe es zudem eine Hemmschwelle. Sie würden sich scheuen, das Telefon in die Hand zu nehmen. Immerhin sei ein solcher Anruf etwas sehr Privates. Deshalb will man es den Anrufern so leicht wie nur möglich machen. Die Anrufe werden nicht nur anonym behandelt, sondern auch in allen geläufigen Sprachen – Luxemburgisch, Deutsch, Französisch und Englisch, nach Verfügbarkeit auch weitere Sprachen – beantwortet. Man habe sich zudem für ein Mobiltelefon entschieden, um den Anrufer zurückrufen zu können, falls dieser seine Nummer mitschickt, aber zu einem Zeitpunkt anruft, an dem die Hotline besetzt oder nicht in Betrieb ist. Somit soll vermieden werden, dass ein Betroffener, der sich zu einem Anruf überwunden hat, am Ende doch ohne Hilfe bleibt.

An die Hotline wenden können sich alle Personen, die sich um einen Pflegebedürftigen kümmern, ganz gleich, wie jung oder alt Letzterer ist und aus welchem Grund die Pflege gebraucht wird.



Pflegebedürftige Personen bekommen viel Aufmerksamkeit. Wer sich zu Hause um einen Angehörigen kümmert, steht oft im Schatten. Doch auch diese Personen sollen Hilfe bekommen. Foto: Shutterstock

Vier Stunden die Woche

Das Fleegetelefon unter der Nummer 691 644 644 ist derzeit dienstags von 9 bis 11 Uhr und freitags von 17 bis 19 Uhr erreichbar. Je nach Bedarf werden die Uhrzeiten zu einem späteren Zeitpunkt angepasst. Entgegengenommen werden die Anrufe von ausgebildetem Gesundheitspersonal. Finanziert wird das Telefon durch Spenden. Wer einen Beitrag leisten will, findet die Informationen auf der Zitha-Webseite: www.zitha.lu