

# Hier wird Ihnen geholfen

## Ein Interview mit einer Beraterin am Alzheimer Telefon Augsburg

**Frage:** Guten Tag, Frau Landherr. Sie beraten am „Alzheimer Telefon Augsburg“. Es gibt bereits ein Alzheimer Telefon der Deutschen Alzheimer Gesellschaft in Berlin. Wozu brauchen wir ein Alzheimer Telefon in Augsburg?



**Frau Landherr:** Es gibt in Augsburg ein sehr großes Netz an Hilfe-einrichtungen für Menschen mit Demenz und für pflegende Angehörige. Wir vom Alzheimer Telefon

kennen die Anlaufstellen der entsprechenden Institutionen in allen Stadtteilen von Augsburg sowie in den Landkreisen Augsburg und Aichach/Friedberg. Auch in Wertingen, Donauwörth, Dillingen, Ulm und Günzburg haben wir Kontaktadressen. Somit sind wir in der Lage, den Anrufer gleich vor Ort an die entsprechende Hilfeeinrichtung zu verweisen.

**Frage:** Seit wann gibt es ein Alzheimer Telefon in Augsburg?

**Frau Landherr:** Seit Januar 2010. Das Alzheimer Telefon war das erste Projekt seit Gründung der „Alzheimer Gesellschaft Augsburg e.V.“ im Jahr 2009. Es waren damals 25 Gründungsmitglieder, heute sind wir über 120 Mitglieder.

**Frage:** Welchen Bezug haben Sie zu der Krankheit?

**Frau Landherr:** Meine Mutter bekam 2001 die Diagnose Demenz. Zur damaligen Zeit gab es noch nicht so viel Informationsangebote zu dieser Erkrankung, also habe ich mich sehr intensiv mit allen Themen rund um die neue Situation befasst. Ich habe meine Mutter von 2001 bis Ende 2012 begleitet und somit alle Stadien der Krankheit miterlebt und weiß deshalb sehr gut Bescheid. Ich habe selbst erlebt, welchem Druck man als pflegender Angehöriger ausgesetzt ist und wie schwierig es ist, sich dabei selbst nicht zu vergessen.

**Frage:** Wie viele Mitglieder hat Ihre Telefonmannschaft?

**Frau Landherr:** 6 Mitglieder. Uns ist allen gemeinsam, dass wir noch immer unsere an Demenz erkrankten Angehörigen pflegen bzw. in der Vergangenheit gepflegt haben.

**Frage:** Wie war die Ausbildung zum Telefondienst?

**Frau Landherr:** Wir nahmen alle an einem 2-tägigen Beratungsseminar der

Deutschen Alzheimer Gesellschaft Berlin teil. Regelmäßig treffen wir uns im Team, um unser Wissen zu aktualisieren und um unsere Beratungstätigkeit zu optimieren.

**Frage:** Wie viel Zeit opfern Sie für den Dienst pro Woche?

**Frau Landherr:** Als Opfer möchte ich das wirklich nicht bezeichnen. Wir sehen es als sehr sinnvolle Aufgabe in unserem Leben an, unser Wissen an Betroffene weitergeben zu dürfen! Wir sitzen jeden Mittwoch von 10 Uhr bis 13 Uhr und jeden Donnerstag von 16 Uhr bis 19 Uhr persönlich am Telefon. An den anderen Wochentagen rufen wir die auf unserem Anrufbeantworter eingegangenen Nachrichten von zu Hause aus ab und kontaktieren dann die Ratsuchenden durch einen Rückruf.

**Frage:** Wo befindet sich Ihr Büro?

**Frau Landherr:** In der Nähe der Augsburger Puppenkiste im Gebäude des Paritätischen Hospitalstifts Beim Rabenbad 6, 86150 Augsburg. Dort besteht auch die Möglichkeit für ein persönliches Beratungsgespräch. Allerdings bitten wir um vorherige telefonische Terminabsprache, da unser Büro nicht permanent besetzt ist.

**Frage:** Warum machen Sie das?

**Frau Landherr:** Aus unserer Zeit als selbst Pflegende wissen wir, wie viele unterschiedliche Fragen z.B. zur Krankheit, zum Umgang oder auch zu Themen wie Pflegeversicherung, rechtliche Betreuung, Suche nach einem Pflegeheim etc. es gibt. Wir haben so ziemlich jede Situation selbst erlebt und können deshalb unterschiedliche Möglichkeiten aufzeigen, wie Pflege gelingen kann. Gleichzeitig können wir den Betroffenen auch Kontakte vermitteln, sodass sie etwas Entlastung bekommen. Oft suchen die Anrufer auch nur ein Gespräch, weil sie sich einfach mal aussprechen möchten.

**Frage:** Machen Sie es ehrenamtlich oder bekommen Sie ein Honorar für ihre Tätigkeit?

**Frau Landherr:** Selbstverständlich macht das jeder von uns ehrenamtlich.

**Frage:** Wer sind die Anrufer und was sind die Hauptanliegen der Anrufer?

**Frau Landherr:** Die meisten Anrufer sind Angehörige von Demenzkranken. Es gibt aber auch Fachstellen, die mal die eine oder andere Frage haben. Hauptanliegen der Angehörigen sind meist Fragen zur Diagnose, Krankheit, Umgang, Pflegeversicherung und Hilfeinrichtungen. Nachgefragt werden

zunehmend Termine mit persönlicher Beratung, zu der dann ganze Familien kommen – auch mit den Erkrankten.

**Frage:** Wie helfen Sie den Anrufern?

**Frau Landherr:** Zunächst haben sie die Möglichkeit, sich in aller Ruhe mal auszuspähen. Bei uns am Alzheimer Telefon gibt es keinen Zeitdruck! Dann wird ein Punkt nach dem anderen durchgesprochen und unter Umständen wird der Anrufer an eine andere Fachstelle weiter verwiesen. Falls es der Angehörige wünscht, melden wir uns nach einer vereinbarten Zeit noch einmal, um zu prüfen, ob noch weitere Schritte unternommen werden sollten bzw. ob sich eine Verbesserung der Umstände ergeben hat.

**Frage:** Wie viele Anrufe kommen pro Tag und wie lange dauert ein typischer Anruf?

**Frau Landherr:** Das ist sehr unterschiedlich. Bis heute (April 2017) haben wir über 1.500 Anrufer erfasst. Die meisten Gespräche dauern etwa 30 Minuten, es gibt jedoch auch Anrufe mit 60 Minuten oder gar 90 Minuten.

**Frage:** Welche Voraussetzungen benötigt man für den Dienst?

**Frau Landherr:** Man sollte sehr gut zuhören können, einfühlsam sein und es wäre wünschenswert, wenn man Erfahrung in der Pflege eines Demenzkranken gesammelt hat. Zusätzlich braucht man Wissen über die Sozialgesetze, das Betreuungsrecht usw. und einen Überblick über sonstige Erkrankungen und Erscheinungsformen der Demenz. Man muss auch vertrauenswürdig sein, denn wir unterliegen alle der Schweigepflicht. Nachdem in unserem Team fast alle Mitarbeiterinnen berufstätig sind, benötigen wir Ehrenamtliche, die zeitlich flexibel und auch tagsüber verfügbar sind. Eine entsprechende Schulung zur Beratung über die Deutsche Alzheimer Gesellschaft wird kostenfrei angeboten, die Einarbeitung erfolgt dann vor Ort in Augsburg.

**Frage:** Brauchen Sie Verstärkung für Ihr Team?

**Frau Landherr:** Wir würden uns sehr freuen, wenn wir unser Team vergrößern könnten. Interessenten können sich bei uns per E-Mail melden unter [info@alzheimer-augsburg.de](mailto:info@alzheimer-augsburg.de) oder auch telefonisch unter der Telefonnr. 0821/3193-130 bei unserer Geschäftsstelle.

**Vielen Dank für das Gespräch, Frau Landherr.**