

März 2010

## 2009 – ein bewegtes Jahr

**“Wir denken mit grosser Dankbarkeit zurück an den Einsatz aller Damen, die unseren Sohn durch alle die Nächte seit seiner Rückkehr aus dem Spital begleitet haben. Sie waren nicht nur kompetent und professionell, man spürte auch ihre menschliche Wärme und Anteilnahme an dem schweren Geschick, das unsere Familie so schnell und unerwartet getroffen hat.“**

(Zitat aus einem Angehörigenbrief)

Eine solche Rückmeldung von Angehörigen bewegt und berührt uns sehr: zapp begegnet in der Regel seinen Kunden in besonders schwierigen Situationen. Wir sind erfreut zu wissen, dass der Einsatz der freiwilligen Begleitpersonen effektiv eine Entlastung gebracht hat und ausserordentlich geschätzt wurde. Viel Bewegung in zapp hat im 2009 die Restrukturierung mit sich gebracht, im Zusammenhang mit der Konzentration auf die Kernaufgaben und der Schliessung von zapp Burgdorf. Dort hat die Spitex Burgdorf-Oberburg das Angebot übernommen; die ehemaligen freiwilligen Begleiterinnen von zapp üben seit Oktober 2009 ihre Tätigkeit unter dieser neuen Trägerschaft aus.



von links nach rechts:

Ursula Bosshard, Fachmitarbeiterin

Giovanna Massa, Leiterin

Brigitte Thomer, Fachmitarbeiterin Patientenarbeit

Ursula Meister, Fachmitarbeiterin Freiwilligenarbeit

zapp bedeutet heute „Zentrum für ambulante Palliativbegleitung plus“. Die Kernaufgaben erscheinen klar im Logo: zapp bietet palliative Begleitung durch Fachpersonen und Freiwillige an. Das „Plus“ am Ende des Schriftzuges hat eine doppelte Bedeutung: Der Einsatz von freiwilligen ausgebildeten Begleitpersonen, die sich Zeit nehmen, Zuwendung und menschliche Wärme zu geben, wird von den Angehörigen als klarer Gewinn, eben als ein Plus empfunden, wie das anfängliche Zitat aus einem Brief von Angehörigen bezeugt. Das Plus weist aber auch auf alle übrigen Entlastungsdienstleistungen des Roten Kreuzes für Angehörige und Patienten hin.

Die freiwilligen Begleitpersonen zapp haben im Berichtsjahr 340 Einsätze geleistet (184 am Tag und 134 in der Nacht). Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Freiwilligen für ihre Flexibilität und ihr ausserordentliches Engagement.

Giovanna Massa, Leiterin zapp

## **infodraht 0844 144 144**

Immer wieder hat im zapp das Telefon geläutet und Angehörige haben uns um allgemeine Informationen über mögliche Entlastung angefragt. Auch andere Mitarbeiterinnen der SRK Bern-Mittelland waren immer wieder mit solchen Anfragen konfrontiert. Es bestehen in der Tat vielfältige Angebote zur Entlastung und Unterstützung von Angehörigen, wie Beratung, Betreuung, Selbsthilfegruppen, Besuchsdienste, Tagesheime, Sterbebegleitung und vieles mehr. Pflegende Angehörige finden sich aber in dieser Fülle vielfach nicht zurecht. Mit der Unterstützung der Stadt Bern hat das SRK Bern-Mittelland eine Telefonnummer für pflegende und betreuende Angehörige eingerichtet.

Das Anlauftelefon soll eine rasche Kontaktnahme, Übersicht und Unterstützung ermöglichen.

Das Dienstleistungsangebot sieht folgendermassen aus:

- **Auskunft:** Die Anrufenden suchen eine bestimmte Dienstleistung, Institution oder Adresse. Zum Beispiel: für Entlastung während eines Tages in der Woche, Ferien, Betreuung zu Hause, Nacht- und Wochenendbetreuung.
- **Triage:** Klärung der gewünschten Unterstützung: „Meine Mutter wird aggressiv – was kann ich machen?“. „Gibt es ein Alarmsystem?“. „Was sind die Rahmenbedingungen für eine Hilflosenentschädigung?“
- **Beratung und Vermittlung.** infodraht organisiert die nächsten Schritte. Manchmal mögen oder können die Angehörigen diese nicht selber unternehmen.

- **Zuhören.** Betroffene benennen ihre Sorgen, um Klarheit in Bezug auf ihre Bedürfnisse zu erreichen.

Zielpublikum sind Angehörige und Bezugspersonen, Betroffene, Institutionen, Hausärzte, Sozialdienste.

Infodraht nahm seinen Betrieb am 11. Januar 2010 auf und wird von den Mitarbeiterinnen zapp betreut

### **Eine erste Bilanz**

infodraht erreicht das Zielpublikum. Bei den Anrufenden stehen an erster Stelle Angehörige und Betroffene, an zweiter Stelle Institutionen in Pflege, Betreuung und Beratung.

Die Angehörigen schätzen es besonders, dass sie per Post ausführliche Unterlagen bekommen: sie suchen in erster Linie Informationen zu den Angeboten, damit sie sich, gut dokumentiert, entscheiden können.

Im Fall von längeren Beratungen in komplizierten Situationen hat infodraht nach einigen Tagen erneut telefonisch mit den Angehörigen Kontakt aufgenommen. Wir möchten uns vergewissern, ob die Hilfestellung schon etwas bewirkt hat und ob weitere Hilfe benötigt wird. Erfreulicherweise haben alle Angehörigen dank den erhaltenen Dokumenten den ersten Schritt schon unternehmen können: Eine Tochter hat z. B. den Besuchsdienst angefordert, eine andere – auf der Suche nach einer Tagesstruktur für die leicht demente Mutter – hat Unterlagen von vorhandenen Angeboten in Bern erhalten und ist daran, die geeignetste Lösung zu suchen.

Der Start ist geglückt und wir warten zuversichtlich auf weitere Anfragen.

## **infodraht 0844 144 144**

Anlauftelefon für pflegende und betreuende Angehörige.  
Nutzen Sie den infodraht! Wir helfen Ihnen weiter.  
Wir sind von Montag bis Freitag zwischen 9 und 12 erreichbar.  
Anruf, Beratung und Vermittlung sind gratis.

Effingerstrasse 25, CH-3008 Bern  
Tel. 031 384 02 00, Fax 031 384 02 02  
info@sik-bern.ch, www.sik-bern.ch

**Schweizerisches Rotes Kreuz**   
Bern-Mittelland  
menschlich. stark. engagiert.