

Telefonischer Besuchsdienst „Telefonpatinnen und -paten“

Ausgangslage:

Am 13.12.2019 hat der Kreistag das Kreientwicklungsprogramm 2030plus im Kreistag verabschiedet. An der Entwicklung des Kreientwicklungsprogramms waren unterschiedliche Experten, wie z.B. Vertreterinnen und Vertreter des Kreises, der Städte und Gemeinden, der im Kreistag vertretenden Parteien, Träger und interessierte Bürgerinnen und Bürger beteiligt.

Gemeinsam wurden Maßnahmen entwickelt, um den zukünftigen Herausforderungen zu begegnen. Dazu zählt u.a. die Maßnahme der Schaffung von telefonischen Angeboten gegen Einsamkeit im Alter (FL 14).

Zielgruppe:

Seniorinnen und Senioren im Kreis Warendorf

Zielsetzung:

- Verringerung und Vorbeugung sozialer Isolation und Einsamkeit
- Stärkung sozialer und gesellschaftlicher Teilhabe älterer Menschen
- Älteren, isolierten Menschen Gesprächs- und Austauschmöglichkeiten anbieten

Bedarfsanalyse:

Einsamkeit ist ein Risikofaktor für die psychische und physische Gesundheit und wirkt sich negativ auf die Lebensqualität aus. Daher kommt Angeboten gegen soziale Isolation und Einsamkeit große Bedeutung zu.

Ältere Menschen haben ein erhöhtes Risiko einer sozialen Isolation, insbesondere, wenn multiple Problemlagen bestehen, die Einsamkeit begünstigen. Hierzu zählen beispielsweise Schicksalsschläge, Erkrankungen und geringe Mobilität durch körperliche Einschränkungen.

Die aktuelle Corona-Pandemie und die daraus resultierenden Kontaktbeschränkungen tragen dazu bei, dass sich die Problematik der Vereinsamung verschärft.

Vorhaben:

Ein telefonischer Besuchsdienst im Kreis Warendorf soll ältere Menschen unterstützen, Einsamkeitsgefühle verringern sowie diesen vorbeugen und zur sozialen und gesellschaftlichen Teilhabe älterer Menschen beitragen.

Das Angebot richtet sich an Seniorinnen und Senioren, die wenig Kontakte und Gesprächsmöglichkeiten in ihrem Alltag haben und/oder Interesse an einem regelmäßigen Austausch mit anderen haben.

Der Telefondienst stellt keine Telefonseelsorge dar. Im Vordergrund steht das Angebot, mit jemandem sprechen, sich mit anderen austauschen zu können. In Zeiten der aktuellen Corona-Pandemie kann das Angebot zudem den Plausch mit Nachbarn ersetzen. Ein Austausch über Alltagssorgen, Interessen und Vorlieben kann ältere Menschen ermutigen und aufmuntern.

Daher werden älteren Menschen vertrauliche und verlässliche Telefongespräche mit festen Gesprächspartnern angeboten.

Im Rahmen des Telefongesprächs können individuelle Interessen und/oder alltägliche Herausforderungen angesprochen und emotionale Unterstützung gegeben werden. Die inhaltliche Gestaltung des Telefonats orientiert sich an den Interessen und Bedürfnissen der Anruferinnen und Anrufer.

Sofern Interesse besteht, kann auf weitere örtliche Angebote der Altenhilfe verwiesen werden, um soziale Teilhabe zu ermöglichen. *(Aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie können derartige Angebote nicht stattfinden, sobald dies wieder möglich ist, werden örtliche Angebote zur Verbesserung sozialer Teilhabe von großer Relevanz sein.)*

Das Angebot ist für interessierte Seniorinnen und Senioren kostenlos.

Kooperation mit den Ehrenamtszentralen der Städte und Gemeinden:

Der telefonische Besuchsdienst wird in Kooperation mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden initiiert.

Dabei kommt insbesondere den Ehrenamtszentralen bzw. ähnlichen örtlichen Angeboten eine zentrale Bedeutung zu. Die Gewinnung von ehrenamtlichen Telefonpatinnen und -paten sowie von interessierten Seniorinnen und Senioren (Telefonpartnerinnen und -partner) kann nur vor Ort erfolgen.

Exemplarisch sind Maßnahmen zur Gewinnung der Telefonpatinnen und -paten sowie Telefonpartnerinnen und -partner aufgeführt:

- Öffentlichkeitsarbeit in Medien wie das Internet, lokalen Radiosendern, Zeitungen, Seniorenwegweisern, Pfarrzetteln usw.
- Informationen über das Angebot an Hausarztpraxen, Apotheken, Kirchengemeinden und örtliche Vereinen/ Initiativen

Ehrenamtliche Telefonpatinnen und -paten:

Die Telefonpatinnen und -paten geben an, wie viele Patenschaften übernommen werden und vereinbaren mit der jeweiligen Telefonpartnerin/ dem jeweiligen Telefonpartner die Anzahl der wöchentlichen Telefonkontakte sowie einen Telefontermin. Dabei wird davon ausgegangen, dass der Anruf ca. 20 bis 30 Minuten dauert.

Durch die feste Zuordnung zu Telefonpartnerinnen und -partnern ist der Aufbau von vertrauensvollen Beziehungen möglich.

Zur Vorbereitung auf die Patenschaften nehmen die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer (Online-)Schulung teil.

Schulung der Telefonpatinnen und -paten:

Kooperationspartner:

Durchführung der (Online-)Schulung durch das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz

Zeitlicher Umfang: (Online-)Schulung mit einem Gesamtumfang von ca. vier Stunden an zwei Terminen á 2 Stunden

Inhalte: Schulungsteil I:

- Grundlagen der Kommunikation

Schulungsteil II:

- Demenzspezifische Kommunikation
- Persönliche und praktische Fragestellungen der Telefonpatinnen und –paten (u.a. Informationen zu regionalen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern und Institutionen)

Telefonischer Unterstützungsdienst für Telefonpaten:

Das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz richtet einen telefonischen Unterstützungsdienst für die Telefonpatinnen und -paten ein.

Sollten sich im Laufe eines Telefonats schwerwiegende Problemlagen und Fragestellungen herauskristallisieren, wird an entsprechende Beratungsstellen wie z.B. die Pflege- und Wohnberatung des Kreises Warendorf verwiesen.

Datenschutz:

Die Telefonnummern der Telefonpatinnen und –paten sollen den Telefonpartnerinnen und –partner nicht angezeigt werden, sodass die privaten Angaben geschützt sind und Anrufe nur zur verabredeten Zeit erfolgen. Auch soll somit ein Rückruf nicht möglich sein. Seniorinnen und Senioren, die sich für den telefonischen Besuchsdienst anmelden, geben gleichzeitig ihre Telefonnummer an die Ehrenamtszentrale/Vermittlungsdienst weiter und erklären ausdrücklich ihr Einverständnis für die Weitergabe ihrer Telefonnummer an die Telefonpatinnen und –paten.

Schweigepflicht:

Hinsichtlich der Inhalte der Telefongespräche unterliegen die Telefonpatinnen und –paten der Schweigepflicht.