



# Leitfaden Telefonberatung

## Projekt

„Alzheimer Telefon NRW - Auf dem Weg zu einem Leitfaden für die Telefonberatung“

Projektleitung    Monika Tolksdorf-Henkel, Dipl.-Psych.  
Landesverband der Alzheimer Gesellschaften NRW e. V.

gefördert vom:

**Ministerium für Gesundheit,  
Emanzipation, Pflege und Alter  
des Landes Nordrhein-Westfalen**



**LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN**



## 1 INHALT

---

2	Vorwort.....	3
3	Der Wert des persönlichen Gesprächs .....	3
4	Ergebnisse unserer Fragebogenerfassung 2014-2015 .....	4
5	Anfragen per E-Mail @.....	6
6	Internet-recherche .....	7
7	Fragen, die nicht beantwortet werden können .....	9
8	Vorrat an nützlichen Materialien .....	9
9	Das eigene Telefon-/Gesprächsangebot.....	10
10	Anlagen .....	12

Das Liste mit Vorratsmaterialien

Fragebogen zur Anrufdokumentation



## 2 VORWORT

---

Dieser Leitfaden beruht auf den Auswertungen und Erfahrungen des Projektes Alzheimer Telefon NRW vom Aug. 2014 - Juli 2015. Jeder Anruf wurde per Anruferdokumentation erfasst und ausgewertet. Telefonische Anfragen erreichen den Landesverband der Alzheimer Gesellschaften NRW täglich durch Anrufer, die mit dem Problem einer demenziellen Erkrankung ihres Angehörigen konfrontiert sind. Unser Ziel ist es, diese mit Informationen zu versorgen, immer mit dem Hinweis auf die örtliche Selbsthilfe.

Im Rahmen dieses Projektes gingen 161 telefonische Anfragen ein. Das Telefonangebot wurde durch einen Telefonflyer beworben, was zu einer Erhöhung der Zahl von Anrufen führte, die, wenn auch verringert, bis 2016 anhält.

## 3 DER WERT DES PERSÖNLICHEN GESPRÄCHS

---

Das persönliche Gespräch ist unersetzlich. Jede/jeder Aktive weiß dies durch den persönlichen Umgang mit Angehörigen, sei es am Telefon, in Gesprächsgruppen oder in der Einzelberatung. Nahezu jeder in Alzheimer Gesellschaften oder in der Selbsthilfe Engagierte hat auf dem Gebiet der Gesprächsführung im Laufe der Zeit einen verlässlichen Erfahrungsschatz erworben. Diese Leistung wird von Aktiven selbst oft als selbstverständliches Angebot bewertet.

Einfache Regeln sind längst verinnerlicht worden und werden nur knapp ausgeführt:

- Genaues Zuhören und den Angehörigen/Betroffenen zu Beginn einfach reden lassen



- Gelegentliches, gezieltes Nachfragen, um sicher zu gehen, dass der eigene Eindruck von der Problemlage korrekt ist.
- Mut machen durch erste Hinweise, in eine Richtung weisen, die einen Ausweg bzw. Linderung aufzeigen könnten.
- Etwas mitgeben. Nahezu immer sind Informationen zur Krankheit selbst und zum Krankheitsverlauf angebracht. Telefonnummern, Ansprechpartner (namentlich), Termine und Angebote kommen hinzu.

**Fazit:** Alles, was dem Angehörigen zeigt, dass sie nicht allein sind, ist zu Beginn wichtig.

Die Möglichkeit einer Begleitung/Unterstützung durch eine Selbsthilfegruppe, kann zunächst nur angeboten werden. Auch wenn jede/jeder Berater einer Initiative weiß, dass diese Form der Hilfe ein großartiges und natürlich kostengünstiges Erfolgsmodell ist.

## 4 ERGEBNISSE UNSERER FRAGEBOGENERFASSUNG 2014-2015

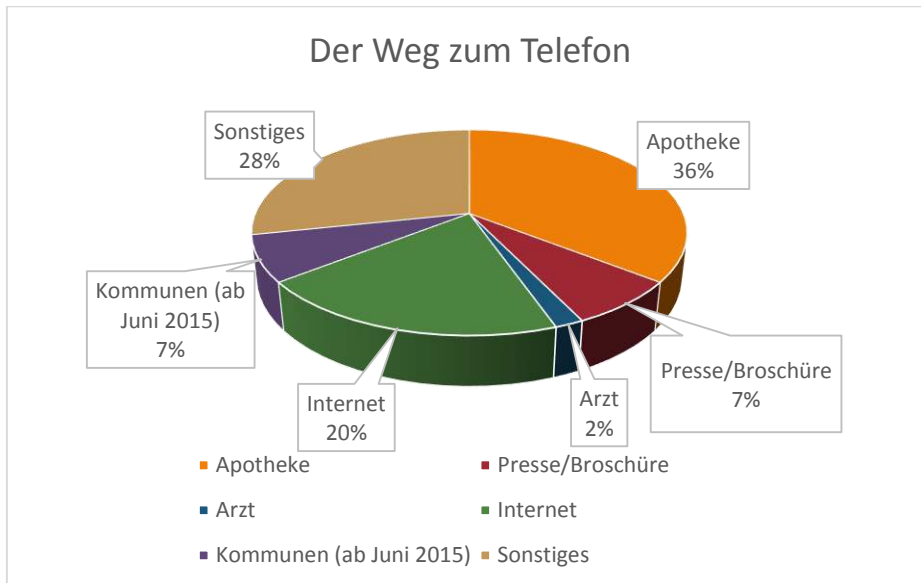
---

Einige der Ergebnisse könnten für Sie interessant sein. Grundsätzlich bietet eine strukturierte Erfassung eingehender Anfragen den Vorteil der eigenen Arbeitsdokumentation, gestattet einen Überblick innerhalb des Teams, auch eine „Nachverfolgung“ eingeleiteter Unterstützung ist aufgrund des Datenbogens leichter. Unser Fragebogen (Worddokument) steht zur Verfügung und erlaubt eine beliebige Anpassung, s. Anlage.

	Ja	Nein
Erstkontakt zur Selbsthilfe	75 %	25 %
Anrufer selbst Pflegende/r	46 %	54 %

Geschlecht Anrufer/in	73 % w	27 % m
Status Privat/Institutionell	87 % priv.	13 % inst.

## Der Weg zum Alzheimer-Telefon NRW



Die Bereiche Kommunen und Apotheke wurden aktiv beworben durch die direkte Zusendung von Telefonflyern. Im Internet war die Telefonnummer natürlich auf der ersten Seite zu sehen und bei jeder Pressemeldung wurde das Telefon im sogen. „Kontaktkästchen“ genannt. Unter „Sonstiges“ sind auch ca. 15 Anrufer/innen erfasst, die auf Empfehlung die Nummer erhielten oder weil Verwandte ihnen die Telefonnummer herausgesucht hatten.

Kommunen gerieten als Adressaten recht spät in unseren Focus, z. B. erhielten alle Kreisverwaltungen in NRW Flyer des Alzheimer-Telefons zugesandt, da der Druck- und Portoetat dies noch zuließ. Hier riefen dann mehrere Angestellte aus den Verwaltungen an um sich zu erkundigen, welche Selbsthilfegruppen und -organisationen es im eigenen Verwaltungsbereich denn



gabe. Auch ihnen wurde geholfen, verbunden mit dem dringenden Hinweis einen kreisweiten Demenzwegweiser zu erstellen und sich für die Unterstützung der Selbsthilfe im Kreis stark zu machen.

## 5 ANFRAGEN PER E-MAIL @

---

Anfragen per E-Mail nehmen zweifellos zu. Offensichtlich liegt dem ein verändertes Kommunikationsverhalten oder auch die Bevorzugung einer vorsichtigen „Erstansprache“ zugrunde.

Auf unseren Infotelefon-Flyern steht z. B. groß die Telefonnummer mit den immerhin „täglichen“ Zeiten der Erreichbarkeit. Nicht selten wurde die beim Absender angegebene E-Mailadresse für eine Anfrage bevorzugt. Diese Anfragen zur Krankheit, Diagnose, Anspruch auf Unterstützungsleistungen, Pflegeeinstufungen etc. konnten häufig unmöglich in einer E-Mail beantwortet werden. Wir gaben dann Links auf Websites zum „vermeintlichen“ Thema an, und baten um eine Telefonnummer des Absenders, um ihn auf Wunsch auch persönlich zu informieren. Erstaunlicherweise klappte das oft erst im zweiten Anlauf, verursachte aber mehr Aufwand auf Beraterseite.

Auch die Deutsche Alzheimer Gesellschaft in Berlin hat diese Erfahrungen gemacht, sie bitten jetzt im Internet, die Menschen mit Anfragewunsch per E-Mail:

Hilfreich ist es für uns, wenn Ihre Fragen so konkret wie möglich formuliert sind. Außerdem sollten Sie uns alle wichtigen Hintergrundinformationen und Details mitteilen, damit wir so genau wie möglich auf Ihr Problem eingehen können.

In einigen Fällen klappt das sicherlich.

## 6 INTERNET-RECHERCHE

---

Internetrecherchen sind unverzichtbar. Deshalb gehören neben einem Telefon, ein ordentlicher Rechner mit Drucker und schnellem Netzanschluss zur Grundausstattung einer Selbsthilfeorganisation.

Nicht selten besteht der eigene Service darin, für Informationssuchende Artikel herauszusuchen und diese ausgedruckt zur Verfügung zu stellen.

Einige Internetseiten, die wir häufiger nutzten seien genannt. Die Auswahl ist subjektiv und nicht vollständig.

Das Wichtigste über die Alzheimer Krankheit und andere Demenzformen findet sich bei unserer Bundesorganisation:



Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. Selbsthilfe Demenz

Informationsblätter zum Download:

<https://www.deutsche-alzheimer.de/unser-service/informationsblaetter-downloads.html> und

Broschüren zum Bestellen:

[https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/herausforderung\\_demenz.pdf](https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/herausforderung_demenz.pdf)

Das Bundesgesundheitsministerium liefert gute, übersichtliche Broschüren zum Pflegestärkungsgesetz, die stets aktualisiert werden:

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen.html>

## Beispiele:



### **BROSCHÜRE: DAS PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ I - INFORMATIONEN FÜR DEMENZKRANKE UND IHRE ANGEHÖRIGEN**

**Umfang:** 28 Seiten  
**Stand:** Mai 2015

Die Broschüre bietet einen Überblick über die Pflege von demenziell Erkrankten und beantwortet die häufigsten Fragen im Zusammenhang mit dem Umgang und dem Alltag mit Demenz. Dabei sind außerdem die Neuerungen aus dem Pflegestärkungsgesetz I hervorgehoben.



### **BROSCHÜRE: DAS PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ I - ALLE LEISTUNGEN ZUM NACHSCHLAGEN**

**Umfang:** 20 Seiten  
**Stand:** Januar 2015

Die Broschüre gibt einen detaillierten Überblick über wichtige Leistungen der Pflegeversicherung. Dabei sind die Neuerungen aus dem Pflegestärkungsgesetz I hervorgehoben, um die konkreten Leistungsänderungen zu verdeutlichen.

Leider sind die gedruckten Broschüren immer schnell vergriffen und stehen dann nur noch als Download zur Verfügung.

## Der PARITÄTISCHE bietet die Website

<http://www.blickwechselfdemenz.de/content/> an; hier sind die Notfallmappe für Menschen mit Demenz im Krankenhaus und weitere Informationen rund um dieses belastete Thema ganz besonders zu nennen.

## Gute Broschüren, wenn auch umfangreich, finden sich hier

<http://www.demenz-service-nrw.de/veroeffentlichungen.html>

Zum Auffrischen des eigenen Wissens rund um das Thema Demenz eignet sich die Website <http://www.demenz-leitlinie.de/>. Eine Seite, die aktuelle Forschungsergebnisse mit den Schwerpunkten für Betroffene, Pflege und Mediziner anbietet.





## 7 FRAGEN, DIE NICHT BEANTWORTET WERDEN KÖNNEN

---

Hier ist guter Rat aufwendig und fordert erheblichen Einsatz. Wenn ein „Es tut mir leid, da kann ich Ihnen nicht weiterhelfen“ nicht in Frage kommt, muss sich die beratende Person in die Rolle des Rat-suchenden versetzen. Er greift selbst zum Telefonhörer, frage sich durch und lässt sich nicht abwimmeln bis sich eine Lösung zeigt, mit der die Betroffenen leben können.

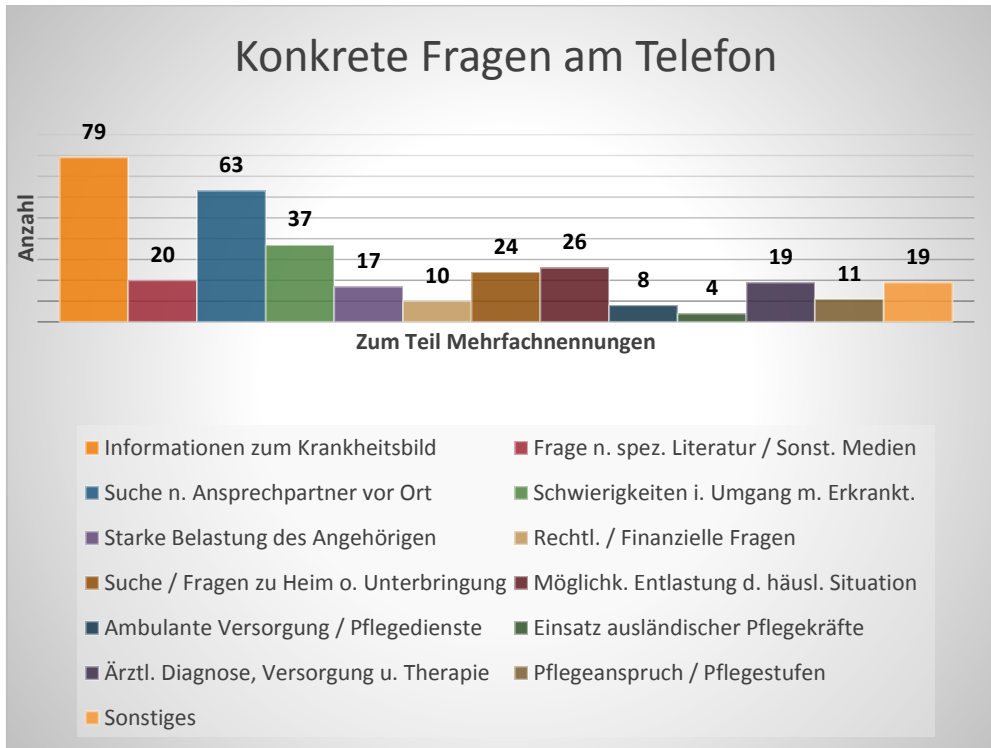
- Langjährige Erfahrung in der Selbsthilfe, keine Scheu im Umgang mit Ämtern und Zivilcourage gegenüber Krankenkassen und Pflegeanbietern führen fast immer zum Ziel. Dieses Vorgehen ist anstrengend und durch Menschen, die mit der häuslichen Pflegesituation belastet sind, kaum leistbar.

**Wichtig!** Eine Ausnahme bildeten für uns immer Anfragen, die eindeutig eine Beratung in rechtlicher Hinsicht erforderten. Diese kann nicht geleistet werden.

## 8 VORRAT AN NÜTZLICHEN MATERIALIEN

---

Die Empfehlung hinsichtlich Materialien, die im Zugriff vorrätig sein sollten, beruhen auf Erfahrungen, die hier im Landesverband gemacht wurden. Die Auswertung der konkreten Fragen der Anrufer, zeigte deutliche Schwerpunkte, wobei z. B. belastende häusliche Situation mit Schwierigkeiten im Umgang mit der/dem Erkrankten einhergehen konnten. Oder die Suche nach Ansprechpartnern vor Ort im Zusammenhang mit Informationen zum Krankheitsbild genannt wurde. Die Tabelle enthält folglich Mehrfachnennungen.



Unser ständiger Vorrat an Materialien ist in einer Liste unter Anlagen, Punkt 10 zusammengefasst.

## 9 DAS EIGENE TELEFON-/GESPRÄCHSANGEBOT

Angehörige, die gefangen in der eigenen Pflegesituation, sich erst melden, wenn fast nichts mehr geht, sprich selbst mit ihren Kräften fast am Ende sind, brauchen eine schnelle Unterstützung.

Ein Gespräch mit Menschen, denen demenzielle Erkrankungen und deren Auswirkungen nicht fremd sind, bietet durch ein verständnisvolles Gespräch eine erste konkrete Unterstützung an.

Wenn kommunale Verwaltungen uns um Informationen bezüglich der Selbsthilfeorganisationen vor der eigenen Haustür bitten, könnte dies



verschiedene Gründe haben. Zum einen fehlt es offensichtlich an Zeit oder mangelnder Aktivität sich einen Überblick zu verschaffen, zum anderen ist die Information über Selbsthilfeangebote nicht aktiv an die „Zuständigen“ heran getragen worden.

Oft passiert es auch, dass Informationen schlichtweg „versanden“. Wenn dieser Eindruck entstanden ist, sollte einmal jährlich der eigene Flyer den Weg in die Kommunen (Gemeinde/Stadt und Landkreis!) finden.

## Einige Empfehlungen:

- Sich anbieten bzw. bekannt machen. Flyer dort auslegen, wo das eigene Klientel zu erwarten ist, z. B. Apotheken, Sanitätshäuser, Kirchen, kommunale Stellen um die Verteilung in ihre Einrichtungen bitten etc.
- Die Telefonzeiten immer mal wieder in der Presse erwähnen, ein kleiner Standardtext alle 3 Monate sollte sein.
- Im eigenen Flyer wenigstens „einen“ festen Telefontermin anbieten. Wir hatten den Eindruck, dass dies positiv wirkt.
- Wir wissen, dass feste Bürozeiten mit ehrenamtlichen Strukturen kaum zu gewährleisten sind, ein mobiles Telefon zur Kontaktaufnahme reicht völlig.
- Der regelmäßige E-Mailcheck; die Menschen erwarten zeitnahe Reaktionen, dies ist teilweise zeitraubend, aber notwendig.
- Der regelmäßige Check des Anrufbeantworters; s. oben.

## 10 ANLAGEN

### Der Ständige Vorrat (subjektiv und bewährt)



„Demenz. Das Wichtigste“  
Ein kompakter Ratgeber

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V., A 5

kostenlos



„Herausforderung Demenz“  
Wissenswertes zur Kommunikation und zum Umgang mit Menschen mit Demenz.

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V., A 5  
z. Zt. Vergriffen

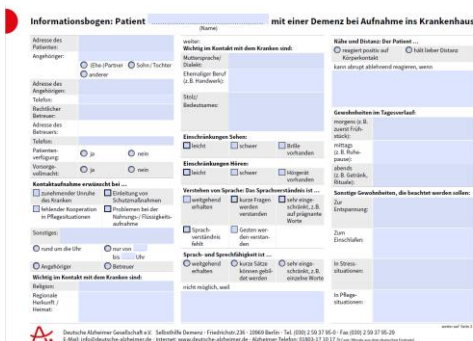
Alternative, s. unten AOK



AOK Die Gesundheitskasse, A 5 Format

Auf 11 Seiten kompakte Information zur Kommunikation und Umgang mit Menschen mit Demenz

kostenlos



Informationsbogen Krankenhauspatient, A 4, S. 1 und S. 2

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V.

Steht z. Zt. zum Ausdrucken zur Verfügung

**Demenz – mehr als nur ein Wort**

Lieber Herr!  
Diese Informationssammlung soll zur optimalen Versorgung des demenziell Erkrankten beitragen. Wir hoffen, dass Ihnen die nachstehenden Hinweise in der ein oder anderen Situation behilflich sind. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Name (Patient/Kunde): \_\_\_\_\_ Geburtsdatum: \_\_\_\_\_ Ansprechperson: \_\_\_\_\_  
 Straße: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_  
 In folgenden Fällen bitte benachrichtigen:  Vororganelmacht, Betreuungsvollmacht oder gesetzliche Betreuung vorhanden  Patientenverfügung vorhanden

Eingeschränkte Orientierung bezüglich:

der eigenen Person  des Ortes  der Tageszeit  des Tag-Nachtrhythmus

Kann Notrufgröße vornehmlich adäquat bedienen: (z.B. Patientenkarte, Hausnotruf)  ja  nein

Verhaltensauffälligkeiten (z. B. Hin-/Hingeliefendheit, Unruhe, Wehrlosigkeiten): \_\_\_\_\_

Das wirkt häufig (z. B. Gesprächsregeln, Beschäftigungen, Handlungen):

Beruhigend  
 Vertrauensbildend  
 Ammenhaft  
 Aggressionsauslösend

© AOK Rheinland/Rheinland – Die Gesundheitskasse

Erforderliche Hilfe bei:	Medikamenten- einnahme	Essen	Trinken	Aufstehen	Gehen	Körperpflege	Ausscheiden
Anleitung Beauftragung							
Teilweise Unterstützung							
Vollständige Übernahme							
Hilfenotfall-Ereignisse (z. B. Gefahr, Sturz, Gebürste, Gewalttätigkeit, Verletzen (z. B. Leitungsnetze))							

Weitere Gewohnheiten/Verlieben im Alltag (z. B. Mittagsschlaf, Mediennutzung, Bewegung nach dem Essen): \_\_\_\_\_

Weitere Abneigungen im Alltag (z. B. Schließen bei geschlossenem Fenster, Essen im Bett): \_\_\_\_\_

© AOK Rheinland/Rheinland – Die Gesundheitskasse

kostenlos

AOK Bogen für externe Pflegeunterstützung



## BROSCHÜRE: DAS PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ I - INFORMATIONEN FÜR DEMENZKRANKE UND IHRE ANGEHÖRIGEN

**Umfang:** 28 Seiten  
**Stand:** Mai 2015

Die Broschüre bietet einen Überblick über die Pflege von demenziell Erkrankten und beantwortet die häufigsten Fragen im Zusammenhang mit dem Umgang und dem Alltag mit Demenz. Dabei sind außerdem die Neuerungen aus dem Pflegestärkungsgesetz I hervorgehoben.



## BROSCHÜRE: DAS PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ I - ALLE LEISTUNGEN ZUM NACHSCHLAGEN

**Umfang:** 20 Seiten  
**Stand:** Januar 2015

Die Broschüre gibt einen detaillierten Überblick über wichtige Leistungen der Pflegeversicherung. Dabei sind die Neuerungen aus dem Pflegestärkungsgesetz I hervorgehoben, um die konkreten Leistungsänderungen zu verdeutlichen.

Die gedruckten Broschüren sind kostenlos und schnell vergriffen und stehen dann nur noch zum Download zur Verfügung.

**Das Alzheimer Telefon für Nordrhein-Westfalen**

- Bietet Dienst für Beratung oder allgemeine Angehörige betreffende Informationen
- Unterstützt bei allen Alzheimer-spezifischen Angelegenheiten, Beratungsstellen, Pflege-Alternativen u. mehr
- Ist für die Nutzung im Notfall von 24 Uhr bis 24 Uhr erreichbar, bei Bedarf auch außerhalb der Servicezeiten

**Wir vermitteln Ihnen kompetente Gesprächspartner**

- Bei Fragen zur Verfügbarkeit der Demenz, Hilfen und der Alzheimer-Versicherung
- Informationen zu Therapie und Diagnose
- Zum Umgang mit Demenz im Alltag
- Fragen zu Pflege und Betreuung, sozialer Unterstützung bei rechtlicher Betreuung
- Menschen mit Alzheimer-Erkrankung unterstützen, wenn sie ansonsten übersehen werden
- Auch für die Hilfe von einem beruflichen Angehörigen unterstützen können

**Alzheimer Telefon NRW**  
**01 80 3 - 88 33 55\***

\*1 Euro pro Minute Gespräch, Festnetz oder 90, 0013 - 00 20 90 40 Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr

Informationen für Beratung, Angehörige, Freunde, Alzheimerlich und beruflich Engagierte

Landesverband der Alzheimer Gesellschaften NRW e.V.  
 Deutsche Lärmschicht e.V.  
 AOK Rheinland/Rheinland  
 www.alzheimer-nrw.de

Flyer der eigenen Initiative/Gesellschaft mit Telefonangebot

oder als Extra-Flyer

Das Design des Projekt-Flyers gehört dem Landesverband, es steht auf Wunsch als Muster zur Verfügung.



## Anrufdokumentation

Lfd. Nr.

<b>Anruf entgegen genommen:</b>	Datum:	Erstkontakt z. Selbsthilfe <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
<b>Weg zum Telefon über:</b>	<input type="checkbox"/> Apotheke <input type="checkbox"/> Presse/Broschüren <input type="checkbox"/> Arzt <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> anderer .....	
Name Telefon Email	Ort Straße .....	
<b>Geschlecht/Status:</b>	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> Institution <input type="checkbox"/> privat
<b>Anrufer/in selbst Pflegende/r</b>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
<b>Betroffen als:</b>	<input type="checkbox"/> Ehepartner / Partner <input type="checkbox"/> eigener Vater <input type="checkbox"/> eigene Mutter <input type="checkbox"/> Geschwister und zwar <input type="checkbox"/> Bruder <input type="checkbox"/> Schwester <input type="checkbox"/> Schwiegersohn / Schwiegertochter <input type="checkbox"/> Eltern (eines Sohnes / einer Tochter) <input type="checkbox"/> Professioneller Kontakt <input type="checkbox"/> Nachbar / Nachbarin / Freund / Freundin <input type="checkbox"/> selbst betroffen ( <input type="checkbox"/> sicher <input type="checkbox"/> Verdacht) <input type="checkbox"/> sonstiges	

<b>Konkrete Fragen:</b>	
<input type="checkbox"/> Informationen zum Krankheitsbild <input type="checkbox"/> Frage n. spez. Literatur / Sonst. Medien <input type="checkbox"/> Suche n. Ansprechpartner vor Ort <input type="checkbox"/> Schwierigkeiten i. Umgang mit Erkrankt. <input type="checkbox"/> Starke Belastung des Angehörigen <input type="checkbox"/> Rechtl. / Finanzielle Fragen <input type="checkbox"/> Sonstiges ...	<input type="checkbox"/> Suche / Fragen zu Heim od. Unterbringung <input type="checkbox"/> Möglichkeiten Entlastung d. häuslichen Situation <input type="checkbox"/> Ambulante Versorgung / Pflegedienste <input type="checkbox"/> Einsatz ausländischer Pflegekräfte <input type="checkbox"/> Ärztliche Diagnose u. Versorgung u. Therapie <input type="checkbox"/> Pflegeanspruch / Pflegestufen

<b>Unterstützung durch:</b>	<input type="checkbox"/> Ansprechpartner nennen / senden <input type="checkbox"/> Infomaterial senden <input type="checkbox"/> Erläuterungen / Gespräch <input type="checkbox"/> sonstiges	<input type="checkbox"/> Verweis auf Internet / Email <input type="checkbox"/> Recherche u. Rückruf
-----------------------------	---	--

<b>Notizen:</b>
-----------------

Bearbeitet / Datum:	Name:	Eingegeben in PC <input type="checkbox"/>
---------------------	-------	---