



ROTKREUZ-NOTRUF **Sicherheit rund um die Uhr**

Meistens werde ich vom SRK Zug informiert, dass sich jemand für einen Rotkreuz-Notruf interessiert. Gerne nehme ich direkt Kontakt auf und vereinbare einen Termin. Oft ist es so, dass bei dem sogenannten Erstkontakt vor Ort ein Familienmitglied als Unterstützung bei der Beratung und Erklärung, wie ein Rotkreuz-Notrufsystem bei einer eventuellen Notrufauslösung effizient und zuverlässig funktioniert, dabei ist.

Die Rotkreuz-Notrufeinsatzzentrale ist rund um die Uhr von ausgebildetem Fachpersonal besetzt. Wird bei Bedarf ein Notruf, z.B. durch Drücken des Handsenders, ausgelöst, wird die Person über das Notrufgerät direkt mit der Notrufzentrale verbunden, die je nach Situation die Hilfeleistung organisiert. Damit die Notrufzentrale effizient handeln kann, benötigen wir möglichst viele wichtige Angaben über die Person: Wohnsituation, Kontaktadressen und vieles mehr.

Bei einem ersten Kontakt vor Ort ist es für uns allgemein wichtig, die Angelegenheit ruhig und sachlich anzugehen.

Sehr oft wissen die Personen bereits einiges über das Notrufsystem und seine Funktion und sind auch gerne bereit, die notwendigen Daten bekanntzugeben, welche die Einsatzzentrale für einen eventuellen Notfall zur Verfügung haben muss.

Manchmal kann es aber auch in die andere Richtung losgehen. Da führen vielfach auch gutgemeinte Ratschläge und Empfehlungen der Familienangehörigen zu keinem Erfolg. Die Abwehrhaltung ist gross und eine Anbindung an eine Notrufzentrale ist weder erwünscht, noch kommt sie in Frage. Dabei ist es wichtig, dass ein Notrufberater versucht zu verstehen, was es in einer solchen Situation an Emotionen zu verarbeiten gilt.

Mit vertrauenserweckender Empathie versuche ich die Situation jeweils wieder ins Lot zu bringen. Dabei hilft gutes und geduldiges Zuhören, weshalb kein solches Notrufsystem gewünscht wird. Also starten wir wieder neu und gehen der Sache sorgsam auf den Grund. Dabei wird bald klar, dass oft Angst bezüglich eventueller Bevormundung, permanenter Überwachung und dergleichen im Vordergrund stehen und zur Ablehnung führen. Ich zeige den Personen dann auf, dass es keine andere effizientere und zuverlässigere Alternative als ein Notrufsystem gibt, um rasche Hilfe zu organisieren, falls einmal etwas passieren sollte. Sind die negativen Bedenken mal weg, steht einem Neuanschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale nichts mehr im Wege.

Wenn es die Gesundheit erlaubt, können Menschen so noch eine längere Zeit in der vertrauten Umgebung den Lebensabend verbringen und ihre Angehörigen dürfen beruhigt sein.

Fridl Hegglin
Rotkreuz-Notrufberater