

# Bei Anruf Antwort

Angehörige von Menschen mit Demenz und ihre Bedürfnisse an ein Demenzberatungstelefon



Julia Fischer  
Ina Fischer  
Alexander Kurz

Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie  
Klinikum rechts der Isar  
Technische Universität München

# Zentrale Fragestellung

Was macht für Angehörige von Menschen mit Demenz Qualität in der Telefonberatung aus?

# Gut gedacht ist nicht gleich gut gemacht...

- Telefongestützte Hilfsangebote stellen eine niederschwellige Möglichkeit dar, auf den großen Beratungsbedarf von Angehörigen von Menschen mit Demenz zu reagieren
- Kein Hilfsangebot ist selbstverständlich und automatisch hilfreich
- Hilfsangebote müssen kritisch begutachtet werden

# Was macht Qualität in der Telefonberatung aus?

- Partizipativer Ansatz; Ko-Produktion
- Unser Studie: Qualität = Durchführung einer Telefonberatung in Übereinstimmung mit den Vorstellungen von Angehörigen von Menschen mit Demenz

# Die Vorstellungen der Anrufer\*innen erheben

Zwei Diskussionsrunden (Fokusgruppeninterviews) mit Angehörigen von Menschen mit Demenz (München, Hamburg)

# Die Hamburger Fokusgruppe



# Vorstellungen der Fokusgruppenteilnehmenden

# Vorstellungen der Fokusgruppenteilnehmenden

viel Erfahrung

*professionell*

geduldig

**empathisch**

**konkrete Ratschläge**

keine oberflächliche Beratung

Fachkompetenz

Vernetzung

Erreichbarkeit

kostenloses Angebot

**sympathisch**

**nahbar**

höflich

**verständliche Beratung**

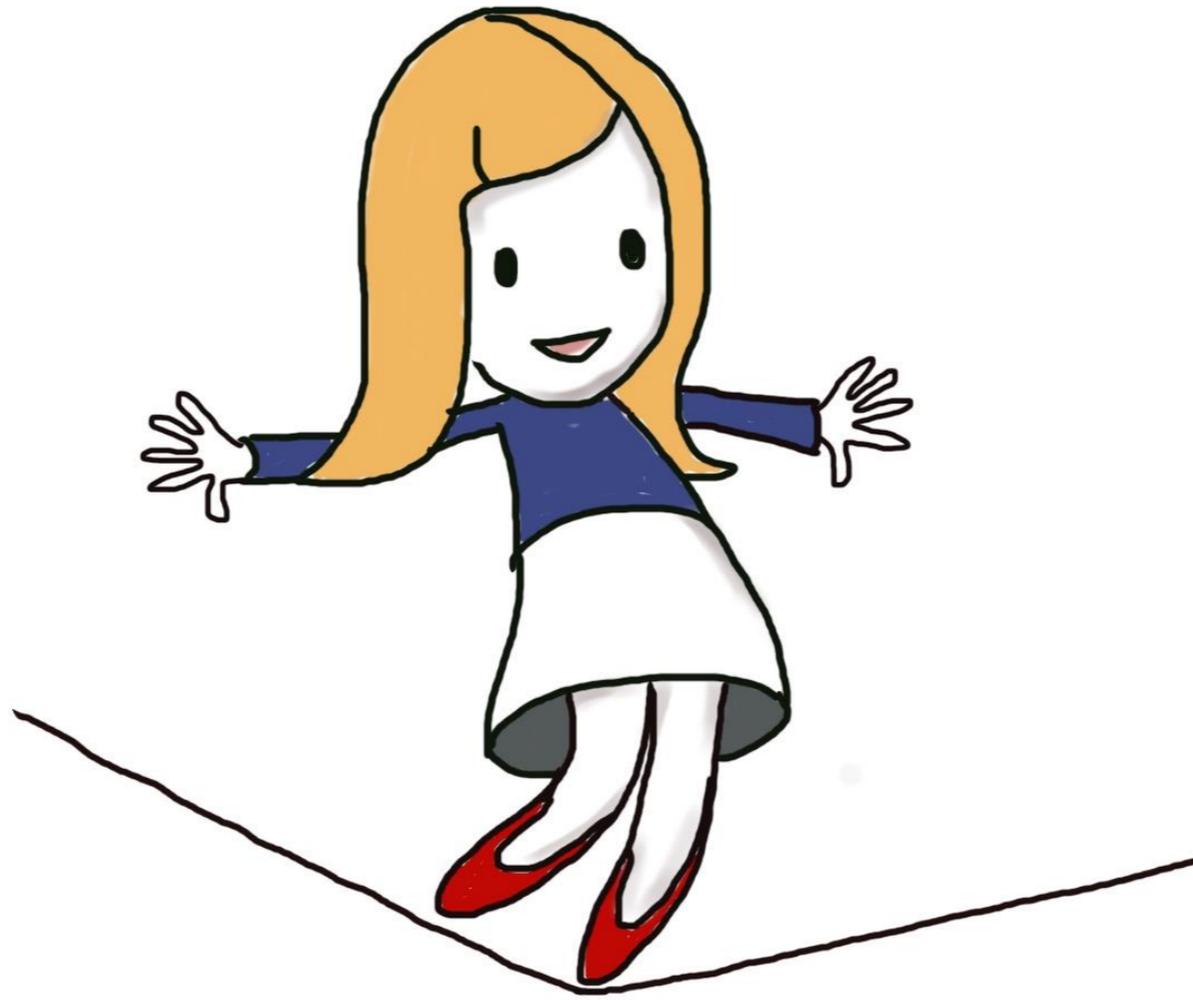
humorvoll

belastbar

# Unser Methodik



# Drei Balanceakte



# 1. Balanceakt: Vielschichtigkeit der Beratung

- Weder eine unterkomplexe, verkürzte Beratung noch eine überkomplexe, überfordernde Beratung

*„[Ich will] da wirklich aktiv beraten werde // [anstatt dass] die das einfach alles unter den Tisch kehren.“*

*„Also, das darf irgendwie nicht passieren, dass der [Anrufer] aus dem Gespräch rausgeht und denkt: Vorher hatte ich ein Problem. Jetzt habe ich sechs.“*

*„Durch die Hinweise des Beraters kommen eigentlich die Fragen des [Anrufers] eigentlich erst richtig auf. Man weiß ja im Prinzip nicht was man fragen soll.“*

## 2. Balanceakt: Möglichkeiten der Beratung

- Weder vorschnelles Weiterreichen noch Kompetenzüberschreitung

*„Ich glaube, Fachwissen ist schon wichtig. Also auch breites Fachwissen. Oder Wissen, dass man weiß, wo man die Hilfe bekommt. Also, dass [der Berater] weiß, wo er die Informationen bekommt oder man selber.“*

*„Also dass derjenige, der am Telefon sitzt, alle Themen und alle Fragen beantworten kann, das kann niemals sein. Gar niemals.“*

### 3. Balanceakt: Stil der Beratung

- Weder soll allzu freundschaftlich noch reserviert-überprofessionell beraten werden

*„Und ich finde es auch, was nicht sein darf, die eigene persönliche Geschichte in die Gespräche reinzubringen. ‚Ja, kenne ich, hatte ich auch.‘“*

*„Da hätte ich etwas, was raus müsste oder nicht rein dürfte. Und zwar, wenn das zu intim wird. Wenn auf einmal so Fragen gestellt werden, die ich eigentlich nicht hören will. (...) Also, ich weiß // kann jetzt nichts direkt formulieren. Aber ich weiß, dass das // würde mich stören.“*

# Resümee

Qualität in der telefonischen Demenzberatung hängt für Angehörige von Menschen mit Demenz zentral mit dem Verhalten der Berater\*innen und mit der Meisterung der Balanceakte zusammen.