



# Unterwegs mit den Hilfsdiensten der Stadt Luxemburg

Montagsmorgens, 6.15 Uhr. Frau Gisela Pasovszky, Führungskraft des Hilfs- und Pflegezentrums Luxemburg-West der Stiftung *Hëllef doheem*, leitet die Besprechung mit den Krankenpflegern der Frühschicht. Jeder hat eine Liste mit Patienten, die er heute medizinisch versorgen soll, und es wird geprüft, ob die Arbeit gut aufgeteilt ist. Manchmal müssen kurzfristige Umplanungen vorgenommen werden, etwa wenn ein Mitarbeiter krank ist oder es seitens der Kunden eine Veränderung gibt. So auch heute morgen: eigentlich sollten wir einen Betreuerdienst begleiten, aber beide für uns vorgesehene und bereits von der Stiftung benachrichtigte Personen wurden am Wochenende in ein Krankenhaus eingewiesen. So werden wir der Krankenpflegerin Carmen zugeteilt.

Guy Hoffmann



Besprechung mit den Krankenpflegern der Frühschicht

Im Nebenzimmer sitzen derweil die Pfleger beisammen. Man erkennt sie an den orangefarbenen Kragen ihrer Kittel, jene der Krankenpfleger sind blau. Auch hier werden die Routen überprüft, die Unterlagen bereitgelegt, die nötigen Schlüssel ausgesucht, ein paar praktische Informationen über die Gewohnheiten der Personen, die betreut werden sollen, ausgetauscht.

Kurz darauf verlassen die ersten Wagen mit der blau-orangefarbenen Aufschrift der Stiftung *Hëllef Doheem* den Parkplatz hinter dem Hilfs- und Pflegezentrum und schwirren aus, zu den Wohnungen der vielen Pflegebedürftigen, die Tag für Tag auf Hilfe angewiesen sind. Viel scheinen die motorisierten Mitarbeiter der Stiftung nicht mehr mit der jungen Elisabeth du Faing gemein zu haben, die zu Fuß in den engen Gassen der Festung Luxemburg unterwegs war, um selbstlos den Armen und Notleidenden beizustehen. Die im Jahre 1846 von ihr und ihrer Freundin Louise Augustin im Stadtgrund gegründete Franziskanerinnenkongregation übernahm damals mit ihren *Stadtschwestern* die erste organisierte Krankenpflege zu Hause. In den letzten dreißig Jahren, in denen die Franziskanerinnen noch tätig waren, mussten nach und nach zusätzliche Krankenpflegerinnen und -pfleger eingestellt werden, damit die Arbeit weiterhin bewältigt werden konnte. Mit der vor mehreren Jahren in den Ruhestand getretenen Schwester Faustyna ging dann die Ära der Franziskanerinnen definitiv zu Ende.

Der Grundsatz der Krankenpflege zu Hause wurde eigentlich mit dem Inkrafttreten der gesetzlich geregelten Pflegeversicherung im Jahre 1999 neu gefördert. Es war dies auch das Gründungsjahr der Stiftung *Hëllef Doheem*, die aus dem

Zusammenschluss dreier Gemeinschaften hervorging: der *Aide Familiale Aide Senior*, der *Foyers Seniors* und der *Hëllef Doheem Krankefleg*.

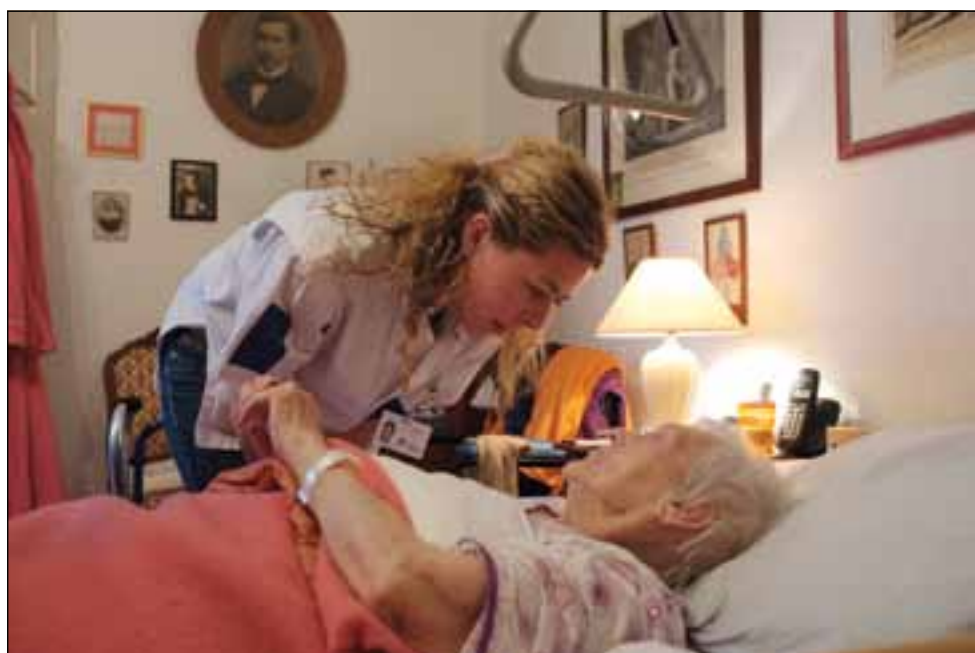
Gleichzeitig wurde auch das Hilfs- und Pflegezentrum Luxemburg-West in der Gaston Diederich Straße auf Belair, gleich neben dem Mutterhaus der Franziskanerinnen eröffnet. Dort kann man wochentags ohne Termin zwischen sieben und halb elf sowohl ambulante Pflege erhalten als auch Blutabnahmen oder Blutzuckeranalysen durchführen lassen.

Wir aber haben keine Zeit, die ersten Besucher des Zentrums abzuwarten, denn Carmen muss zu ihrer ersten Patientin fah-



Guy Hoffmann

ren, einer 91-jährigen an Diabetes erkrankten Frau. Der Schlüssel zur Wohnung der alten Dame wurde der Stiftung *Hëllef doheem* von der Familie anvertraut, er wird zwischen der Krankenpflegerin und der später eintreffenden Betreuerin, die beim Waschen und Anziehen behilflich ist, hin- und hergereicht. Gleich nach dem Betreten der Wohnung tätig Carmen den mit der Hilfszentrale verbundenen Telealarm, um ihren Besuch zu bestätigen. Dann widmet sie sich dem Wohlergehen ihrer Patientin: Messen des Blutzuckerspiegels, Injizieren des nötigen Insulins, Aufkleben eines *Patchs*, der den Blutdruck konstant hält. „Ihr Blutzuckerspiegel ist gut!“, beruhigt





Carmen die kranke Frau, „aber Sie müssen später etwas essen, das ist wichtig!“

Weiter geht es dann zu einer älteren Dame, deren Betreuung sich ihr Neffe, der ein Stockwerk unter ihr wohnt, mit dem Hilfsdienst teilt. Als wir in der Wohnung eintreffen, hat die Pflegerin schon das Frühstück für die hilfsbedürftige Frau vorbereitet. Carmen verabreicht ihr nun noch ihre Medikamente und vergewissert sich, dass ihre Patientin später von einem Verantwortlichen der Tagesstätte *Siwebueren*



Cuy Hoffmann

abgeholt wird, denn dort verbringt sie jede Woche ein paar Tage in geselliger Runde.

Einer 88-jährigen pensionierten Lehrerin gilt Carmens nächster Besuch. Sie sei eine sehr nette und nachmittags auch sehr gesprächige Person, versichert uns die Krankenpflegerin, aber leider ein Morgenmuffel. Dafür haben wir Verständnis, denn auch wir Jüngeren sind morgens nicht immer ansprechbar. So warten wir geduldig in der Diele des wunderschönen alten Bürgerhauses, derweil Carmen sich um ihre Patientin kümmert.

Für die gelernte Hebamme sind die Launen ihrer Kunden nie ein Grund zum Ärger, routiniert bringt sie jedem von ihnen nicht nur die nötigen Medikamente und Pflege ins Haus, sondern auch ein strahlendes Lächeln. Schwierig war für sie lediglich der Umgang mit der Not eines sehr jungen Patienten: „Er hätte ja eigentlich noch sein ganzes Leben vor sich gehabt!“ Erst als sie verstand, dass der junge Mann seine Pflegebedürftigkeit akzeptiert hatte, kam auch sie mit dieser Situation zurecht.

Beim einzigen männlichen Kunden an diesem Morgen, einem älteren Herrn, unterhalte ich mich kurz mit dessen Ehefrau. Sie ist voll des Lobes für die Mitarbeiter der Stiftung *Hëllef doheem*: „Sie sind alle sehr freundlich, immer nett und gut gelaunt!“

Anfügen könnte ich an diese unkomplette Liste der guten Eigenschaften unserer Krankenpflegerin, ihre menschliche Wärme, ihr großes Einfühlungsvermögen sowie ihre bewundernswerte Geduld, auch uns gegenüber, obwohl wir heute nicht bei ihr eingeplant waren und wir sie mittlerweile in ihrer Arbeit in Verzug gebracht haben. So versucht sie nun, einen Kollegen übers Handy zu erreichen, damit dieser ihr einen Kunden abnehmen kann, oder aber uns übernehmen kann. Fehlanzeige: der kontaktierte Krankenpfleger ist selbst auch im Stress. Bleibt noch die Notlösung, sprich Markus, der den sogenannten Springerdienst übernommen hat, werktags, während der Frühschicht, also zwischen 6.15 Uhr und 15 Uhr. Wenn nötig, übernimmt er auch länger, und manchmal muss er auch an Wochenenden einspringen. Er hilft überall dort, wo Kräfte fehlen, beispielsweise durch Krankmeldungen oder aber durch zeitraubende Reporter.

Problemlos und akzentfrei wechselt Carmen zwischen der französischen und der deutschen Sprache hin und her, bemüht um eine Lösung ihres Zeitproblems.

Nur knapp hundert Meter sind es bis ins Zentrum zurück, wo Markus auf uns wartet. Seinen Wagen darf er, entsprechend einer Vereinbarung mit seinem Arbeitgeber, mit nach Hause nehmen. Die meisten Fahrzeuge bleiben allerdings zwischen den Einsätzen auf dem Parkplatz neben dem Zentrum stehen. Markus und Carmen kommen beide ohne *GPS*-Ortungssystem klar, ersterer wohl durch längere Erfah-



rung, die junge Krankenpflegerin ihrerseits konnte sich nach den drei Tagen, an denen sie vor gut einem Jahr eingearbeitet wurde, den Verlauf und die Namen der Straßen an ihren Einsatzorten, also auf Belair und in Gasperich, so gut einprägen, dass auch sie sich gut zurecht findet. Etwas ärgerlich sind nur die Knöllchen, die sie manchmal von uneinsichtigen oder übereifrigen Beamten hinter die Scheibenwischer geklemmt bekommt, wenn sie eben nur fünf Minuten bei einem Patienten war und kein Kleingeld für den Parkautomaten hatte.

Mit Markus fahren wir nun zu einer älteren Dame, die liebevoll von ihrem im selben Hause wohnenden Sohn sowie ihrer etwas weiter entfernt wohnenden Tochter umsorgt wird. Die Hilfe der Stiftung ist für beide eine große Stütze. Ihre Mutter ist ziemlich einsam, da sie wegen einer Seh- und einer Gehbehinderung nicht mehr aus dem Haus geht. Trotz der regelmäßigen Besuche ihrer Kinder, dem sporadischen Vorbeischauen von Bekannten und den gelegentlichen Telefonaten mit Freundinnen ist der tägliche Kontakt mit den Krankenpflegern für die lebensfrohe Dame ein Termin, den sie nicht mehr missen möchte. Außerdem gibt ihr die Kette mit dem Alarmauslöser, die sie um den Hals trägt, Sicherheit: im Notfall könnte sie per Knopfdruck einfach und schnell Hilfe herbeirufen. Auch für den Sohn ist es beruhigend zu wissen, dass Anomalitäten wie etwa ein geschwollenes Gelenk, dem geschulten Personal, das täglich vorbeischaute, gleich auffallen würde, und somit die richtige Pflege unverzüglich eingeleitet werden könnte, oder aber der von seiner Mutter sehr geschätzte Hausarzt vom Krankenpfleger kontaktiert würde.



Die Gehilfe, die unserer Gesprächspartnerin dank der Vermittlung des Hilfsdienstes zur Verfügung gestellt wurde, gibt ihr die Freiheit, sich in der ebenerdigen Wohnung autonom zu bewegen. Auch andere technische Geräte, wie etwa Krankenbetten, Rollstühle oder Treppenlifte werden ebenfalls vermittelt.

Letztlich geht es in diesem Falle vorrangig um das Wohlergehen von Menschen, die oft viel in ihrem Leben gegeben haben und es nun verdient haben, in einem



familiären Umfeld in Würde zu altern. So in etwa hat es auch die ältere Witwe ausgedrückt, zu der wir etwas später den Krankenpfleger begleiten, damit dieser ihr beim Überstreifen von Stützstrümpfen behilflich sein kann. Hinter ihr liegt ein aktives Leben: sie war verheiratet, hat Kinder großgezogen und war ihrem Gatten in dessen Metzgerei in Metz-Sablon behilflich. Dank der Unterstützung ihrer Familie und der Krankenpfleger des Hilfsdienstes führt sie noch ein weitgehend autonomes Leben: sie fährt mit dem Taxi zum Einkaufen und kocht sich täglich eine warme Mahlzeit.

Oft gehören die Mitarbeiter der Hilfsdienste einfach zur Familie. Sie sind bei alltäglichen Gesten, wie der Körperpflege und dem Ankleiden behilflich, bereiten das Frühstück und schauen manchmal mehrmals am Tag vorbei, um sich zu vergewissern, dass es ihren Schützlingen gut geht und sie bei länger anhaltender Hitze genügend Flüssigkeit zu sich nehmen. „Morgens fängt mein Tag mit *HELP* an“, bestätigt uns die alleinstehende auf Limpertsberg wohnende ältere Dame, zu der wir Soufyane begleiten. „Ich wüsste nicht, wie ich ohne die Pfleger von *HELP* zurecht käme!“ fügt sie an. Auch sie benutzt ein Telealarmsystem und ist sehr zufrieden damit. „Das ist wunderbar!“ schwärmt sie, „einmal habe ich auf den Knopf gedrückt, weil es mir nicht gut ging. Es kam gleich ein Krankenwagen und ich wurde ins Spital gebracht!“

Überhaupt scheint der nette und durchaus herzliche Soufyane in seinem weißen Kittel mit der Aufschrift der *Croix Rouge* den älteren Damen regelrecht ans Herz gewachsen zu sein. So auch der *Doyenne* des Hilfsdienstes, der 104-jährigen Frau E., die eine wohltuende Lebenslust versprüht. Immer wieder umarmt und küsst sie den Krankenpfleger und strahlt ihn freudig an. So wie er, sind wohl die meisten Engel auf Rädern mit Herz und Seele bei der Arbeit. Oft konnten sie schon Erfahrungen in einem Krankenhaus oder Altenheim sammeln, bevor sie zum Hilfsdienst kamen, und so sind sie sich bewusst, wie wertvoll es für pflegebedürftige Personen ist, in ihrem gewohnten Umfeld bleiben zu dürfen. „Die Menschen, die wir betreuen, sind bei sich zu Hause. Wir respektieren das und passen uns ihnen an, nicht sie uns!“ erklärt Soufyane den Unterschied zum Spital oder zum Heim.

Neben seiner krankenschwägerischen Arbeit unterstützt Soufyane auch den Leiter der Nord-Antenne des Hilfsdienstes *HELP* in der Jean-Pierre Beicht-Straße auf Limpertsberg, Vitor Da Costa Vilela, im administrativen Bereich. Die Nord-Antenne ist zuständig für die Viertel Limpertsberg, Dommeldingen, Weimerskirch, Kirchberg, Pfaffental, Centre Hamilius, Merl und Belair, derweil die Süd-Antenne von *HELP* die Umgebung von Bonneweg verwaltet. Vito Da Costa Vilela kümmert sich unter ande-



rem um die Planung der Routen, welche den Mitarbeitern per Handy weitergeleitet werden. Das elektronische System ersetzt den traditionellen *Wallrex*, eine Art riesiger Wandkartei, und hat dazu noch den Vorteil, dass auch die Rechnungen an die Kunden gleich parallel mitgeschrieben werden. Darüber hinaus soll die aktuelle Vernetzung Bestandteil des geplanten elektronischen Patientendossiers werden.

Pflege kann sehr teuer werden und manchmal auch den von der Pflegeversicherung zurückerstatteten Betrag weit überschreiten. Bei Versicherten mit kleinem Einkommen wird der so genannte *tarif social* über das Familienministerium angewandt. Auch die *Croix Rouge* hält einen Hilfsfond bereit, der über Spenden zufriedener Kunden gespeist wird. Das *Comité de direction* verwaltet dieses Geld und beschließt gegebenenfalls, damit eine Pflegeleistung für einen notdürftigen Kunden zu finanzieren, wie beispielsweise Krankengymnastik, die nur zu 20 Prozent von der herkömmlichen Versicherung zurückerstattet wird.

Christiane Grün



Guy Hoffmann