



# Nachbarschaftshilfe

## Tipps und Informationen für Helfende



Liebe Leserinnen und Leser,

die Zahl der Pflegebedürftigen steigt weiterhin deutlich an und zugleich scheiden immer mehr Menschen aus dem Erwerbsleben aus. Die Versorgung von pflegebedürftigen Seniorinnen und Senioren stellt damit eine der großen Herausforderungen der nächsten Jahre dar. Ältere und pflegebedürftige Menschen sollen selbstbestimmt entscheiden, wo und wie sie ihren Lebensabend verbringen. Der Verbleib in der eigenen Wohnung ist vielen sehr wichtig. Gerade in den vergangenen Jahren hat sich gezeigt, dass niedrigschwellige Hilfen eine gute Ergänzung im ambulanten Pflege-setting sein können. Insofern freue ich mich sehr, dass es uns in Nordrhein-Westfalen gelungen ist, die Inanspruchnahme der Nachbarschaftshilfe zu erleichtern.



Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick über die Möglichkeiten der Nachbarschaftshilfe, die Nutzung des Entlastungsbetrags und die zu beachtenden Rahmenbedingungen. Wer Pflegebedürftige unterstützen möchte, erhält hier notwendige und grundlegende Informationen für diese Tätigkeit an die Hand. Die Broschüre beschreibt Krankheitsbilder und Besonderheiten, die mit einer Pflegebedürftigkeit einhergehen können, und den Umgang mit den damit verbundenen Herausforderungen. Wie man sich im Falle benötigter Erster Hilfe richtig verhält, gehört ebenfalls zu den Themen, über die Sie informiert sein sollten, wenn sie pflegebedürftige Menschen unterstützen.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre und eine gelingende Tätigkeit als HelferIn oder Helfer. Mit Ihrem wertvollen Engagement helfen Sie pflegebedürftigen Menschen in unserem Land.

Hierfür danke ich Ihnen herzlich.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Karl-Josef Laumann'.

**Karl-Josef Laumann MdL**

Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen

# Inhalt

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Einführung</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>Nachbarschaftshilfe</b>                       | <b>9</b>  |
| <hr/>                                            |           |
| Nachbarschaftshilfe und was es zu beachten gibt  | 10        |
| Rahmenbedingungen                                | 12        |
| Räumliche Nähe                                   | 12        |
| Anzahl der zu betreuenden Personen               | 12        |
| Einsatz des Entlastungsbetrags                   | 12        |
| Steuer                                           | 13        |
| Versicherungsschutz                              | 13        |
| Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW       | 14        |
| Kursangebot „Fit für die Nachbarschaftshilfe“    | 14        |
| <b>Pflegebedürftigkeit</b>                       | <b>17</b> |
| <hr/>                                            |           |
| Pflegebedürftigkeit und mögliche Einschränkungen | 18        |
| Allgemeine Erkrankungen und Behinderung          | 20        |
| Häufige Anzeichen einer Behinderung              | 20        |
| Kontaktaufnahme                                  | 21        |
| Kommunikation                                    | 22        |
| Hörbeeinträchtigung                              | 23        |
| Kommunikation                                    | 23        |
| Sprachbeeinträchtigung                           | 25        |
| Kommunikation                                    | 25        |
| Sehbeeinträchtigung                              | 27        |
| Kommunikation                                    | 27        |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>Psychische Gesundheit</b>                 | <b>28</b> |
| Häufige Anzeichen                            | 28        |
| Kontaktaufnahme                              | 29        |
| <b>Demenz</b>                                | <b>30</b> |
| Häufige Anzeichen                            | 30        |
| Kontaktaufnahme                              | 31        |
| Kommunikation                                | 33        |
| <b>Depressionen</b>                          | <b>35</b> |
| Häufige Anzeichen                            | 35        |
| Kontaktaufnahme                              | 36        |
| <b>Sucht- bzw. Abhängigkeitserkrankungen</b> | <b>38</b> |
| Kontaktaufnahme                              | 38        |

---

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Hilfe im Notfall</b> | <b>41</b> |
|-------------------------|-----------|

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Erste Hilfe</b>                                                | <b>43</b> |
| <b>Schlaganfall</b>                                               | <b>43</b> |
| So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Schlaganfall besteht | 44        |
| <b>Herzinfarkt</b>                                                | <b>45</b> |
| 6 wichtige Verhaltensregeln bei Verdacht auf einen Herzinfarkt    | 45        |

---

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>Wichtige Kontaktdaten</b> | <b>47</b> |
|------------------------------|-----------|

|               |    |
|---------------|----|
| Notrufnummern | 47 |
|---------------|----|

---

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz Nordrhein-Westfalen</b> | <b>48</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|

---

|                  |           |
|------------------|-----------|
| <b>Impressum</b> | <b>50</b> |
|------------------|-----------|

# Einführung

Das eigene Zuhause bedeutet Sicherheit und Vertrautheit. Es wird besonders wichtig, wenn Pflege benötigt wird. Die meisten Menschen wünschen sich, in ihrer vertrauten Umgebung zu bleiben, wenn sie Unterstützung und Pflege benötigen. Und tatsächlich werden aktuell auch rund zwei Drittel aller pflegebedürftigen Personen von Angehörigen in ihrem Zuhause versorgt: Eine Pflegebedürftigkeit muss also nicht zwingend den Umzug in eine Pflegeeinrichtung bedeuten.

Allerdings bedarf es mehrerer Schultern und Unterstützerinnen und Unterstützer, damit Pflege zu Hause gut gelingen kann. Darum freuen wir uns sehr, dass Sie als ehrenamtliche Nachbarschaftshelferin oder ehrenamtlicher Nachbarschaftshelfer Pflegebedürftige und ihre Angehörigen unterstützen und begleiten möchten. Sie tragen dazu bei, dass ein möglichst selbstständiges Leben in gewohnter Umgebung möglich ist und Angehörige im Alltag entlastet werden. Ihre Hilfe hat einen unschätzbaren Wert für unsere Gesellschaft.

Dieses Informationsmaterial dient dazu, Sie zu unterstützen, und enthält erste Informationen, die im Rahmen der Nachbarschaftshilfe und der Unterstützung von Menschen mit Pflegebedarf wichtig sind. Außerdem bekommen Sie Einblicke in die Inhalte der Qualifizierung „Fit für die Nachbarschaftshilfe“, die die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW für Sie vor Ort oder digital anbieten. In diesen kostenlosen Schulungen werden Ihnen weitere wertvolle Tipps und praktische Hinweise für Ihre Tätigkeit gegeben. Eine Übersicht aller Regionalbüros in Nordrhein-Westfalen finden Sie unter [www.alter-pflege-demenz-nrw.de](http://www.alter-pflege-demenz-nrw.de).







Nachbarschaftshilfe

# Nachbarschaftshilfe und was es zu beachten gibt

Die Unterstützung zwischen Ihnen und Ihrer begleiteten Person hat vielleicht ganz klein begonnen: Sie haben sich gegenseitig Werkzeuge ausgeliehen, die Pflanzen während des Urlaubs gepflegt oder Pakete angenommen.

Mit einer Pflegebedürftigkeit können sich die Wünsche und Bedarfe an Unterstützung jedoch verändern. Jetzt sind es die Einkäufe, die mitgebracht werden. Das Rezept, das beim Arzt abgeholt werden muss, oder die Begleitung zum Spaziergang, der sonst nicht mehr möglich wäre.

Hier setzt die Nachbarschaftshilfe an. Sie sieht die Unterstützung und Begleitung von Menschen mit Pflegebedarf und ihren Angehörigen vor. Die Unterstützung kann vielfältig sein und beispielsweise Folgendes umfassen:

- Hilfe bei den Einkäufen
- Begleitung zu Terminen wie z. B. Arztterminen
- Hilfe bei Behördengängen und Postverkehr
- Unterstützung im Haushalt
- gemeinsame Spaziergänge und Ausflüge

Nachbarschaftshilfe beruht darauf, dass Sie gerne und freiwillig helfen möchten. Sie erwarten grundsätzlich keine Gegenleistung für Ihre Unterstützung.

In Nordrhein-Westfalen können Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer jedoch eine Aufwandsentschädigung für ihr Engagement bekommen. Genutzt werden kann hierfür der Entlastungsbetrag der Pflegeversicherung, der jeder pflegebedürftigen Person bei der Pflegekasse zur Verfügung steht. Soll dieser Betrag für die Nachbarschaftshilfe genutzt werden, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

## Der Nachbarschaftshelfer bzw. die Nachbarschaftshelferin



übernimmt die Unterstützung ehrenamtlich,



ist mit der anspruchsberechtigten Person nicht bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert und wurde nicht als Pflegeperson angegeben oder angezeigt,



lebt mit der anspruchsberechtigten Person nicht in einer häuslichen Gemeinschaft,



weist eine geeignete Qualifizierung im Umfang eines Nachbarschaftshilfe- oder Pflegekurses nach oder bestätigt, dass er bzw. sie das hier vorliegende Informationsmaterial zur Nachbarschaftshilfe kennt (diese Broschüre wurde in enger Zusammenarbeit mit den Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz erstellt).



# Rahmenbedingungen

## Räumliche Nähe

### **Muss die pflegebedürftige Person, um die ich mich kümmere, in meiner direkten Nachbarschaft wohnen?**

Nein, Sie können auch Nachbarschaftshilfe bei einer Person leisten, die z. B. in der Nachbarstadt wohnt. Voraussetzung ist, dass es eine soziale Bindung zwischen Ihnen und der pflegebedürftigen Person gibt. Diese Bindung kann z. B. durch eine Nachbarschaft, aber auch durch eine Freundschaft begründet sein. Vermittlungen von Pflegebedürftigen und Nachbarschaftshelfern und Nachbarschaftshelferinnen sind deshalb nicht vorgesehen.

## Anzahl der zu betreuenden Personen

### **Wie viele Personen darf ich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe unterstützen?**

Soll der Entlastungsbetrag für eine Aufwandsentschädigung genutzt werden, dürfen Sie sich um bis zu zwei Personen kümmern. Dies hat steuerliche Gründe.

## Einsatz des Entlastungsbetrags

### **Was sollte noch beachtet werden, wenn der Entlastungsbetrag für die Nachbarschaftshilfe eingesetzt werden soll?**

Ihre Hilfe und Zeit stellen Sie unentgeltlich zur Verfügung. Im Zusammenhang mit der Nachbarschaftshilfe kann der Entlastungsbetrag dazu dienen, Ihre nachgewiesenen Auslagen zu erstatten, die Ihnen möglicherweise durch Ihr Engagement entstanden sind. Das können z. B. Fahrten mit dem Auto, Kosten für Materialien oder andere Aufwendungen sein, die im Rahmen der Unterstützung anfallen können. Für diese Aufwendungen sowie für eine gezahlte pauschale Aufwandsentschädigung kann der monatliche Entlastungsbetrag genutzt werden.



## Steuer

### **Muss die Aufwandsentschädigung versteuert werden?**

Grundsätzlich müssen Aufwandsentschädigungen und Einkünfte aus ehrenamtlichen Tätigkeiten in voller Höhe beim Finanzamt angegeben werden. Für bestimmte Tätigkeiten sind jedoch Freibeträge definiert. Dazu gehören ehrenamtliche Tätigkeiten im Rahmen einer „sittlichen Pflicht“ für nicht mehr als zwei pflegebedürftige Personen, also auch die Nachbarschaftshilfe. Leistungen der Pflegeversicherungen sind in diesem Fall grundsätzlich steuerfrei (§ 3 Nr. 36 EStG).

## Versicherungsschutz

### **Besteht ein Versicherungsschutz für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer?**

Es besteht kein Versicherungsschutz über die Pflegekassen oder über die Sammelversicherung der Länder. Es sollte ein privater Versicherungsschutz vorhanden sein (z.B. Haftpflicht und Unfallversicherung).

## Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW

Die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz sind eine gemeinsame Initiative der Landesregierung und der Pflegekassen NRW zur Strukturentwicklung. Sie unterstützen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen. Ein Schwerpunkt liegt im Aufbau und der Weiterentwicklung von Unterstützungs- und Beratungsangeboten vor Ort, dabei orientieren sich die Regionalbüros an den jeweiligen regionalen Besonderheiten. Sie unterstützen beim Aufbau von Unterstützungsangeboten im Alltag und ehrenamtlichen Hilfsangeboten durch eine qualifizierte fachliche Begleitung. Gleichzeitig vernetzen die Regionalbüros verschiedene Akteure wie z. B. (Pflege-) Beratungsstellen, städtische Seniorenbüros oder die Kontaktbüros Pflegeselbsthilfe miteinander, damit Ratsuchenden schnell geholfen werden kann. Darüber hinaus erstellen die Regionalbüros Alter, Pflege, Demenz unterschiedliches Informationsmaterial für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Sie führen Informationsveranstaltungen und Nachbarschaftshilfekurse durch, um Menschen mit Pflegebedarf und deren Angehörige bestmöglich unterstützen zu können. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.alter-pflege-demenz-nrw.de](http://www.alter-pflege-demenz-nrw.de).

## Kursangebot „Fit für die Nachbarschaftshilfe“

Der Kurs „Fit für die Nachbarschaftshilfe“ ist ein kostenfreies Angebot der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW. Hier erhalten Sie eine gute Vorbereitung auf und für Ihre Tätigkeit als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer. Zusätzlich bieten die Kurse Möglichkeiten für Austausch und Vernetzung mit anderen Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern. Ebenso haben Sie hier die Möglichkeit, Fragen zu der persönlichen Unterstützungssituation zu stellen.

### **Folgende Inhalte werden in jedem Kurs vermittelt**

#### **Einführung in die Nachbarschaftshilfe**

Hier werden praktische Fragen beantwortet, wie z. B. die Möglichkeiten und Grenzen der Tätigkeit, zum Versicherungsschutz oder was im Zusammenhang mit der Aufwandsentschädigung zu beachten ist.

## **Umgang mit Beeinträchtigungen**

Je nach Krankheitsbild können sich Beeinträchtigungen in unterschiedlichen Bereichen des Alltags äußern. Hier ist es wichtig zu wissen, worauf bei der Unterstützung zu achten ist.

## **Kommunikation**

Diese Kurseinheit bietet hilfreiche Tipps, wie ein gutes Gespräch gelingen kann. Außerdem enthält sie Hinweise für die Kommunikation im Zusammenhang mit bestimmten Beeinträchtigungen.

## **Einfache praktische Hilfen**

In diesem Kursteil werden u. a. kleine Handgriffe und Tipps vermittelt, um z. B. beim Anziehen einer Jacke zu helfen oder beim Aufstehen von einem Stuhl zu unterstützen. Auch Hinweise zum Umgang mit Hilfsmitteln wie Rollator und Rollstuhl gehören zum Inhalt.

## **Recht: Einführung in die Leistungen der Pflegeversicherung**

In diesem Kursteil werden Einblicke in das Leistungsspektrum der Pflegeversicherung vermittelt.

## **Erste Hilfe: Kurseinheit Notfallwissen**

Diese Kurseinheit möchte Sicherheit in Bezug auf das Erkennen von Notfallsituationen vermitteln und bietet eine kurze Auffrischung von wichtigen Notfallmaßnahmen.

Weiterhin informiert der Kurs darüber, welche Beratungs- und Unterstützungsangebote es in Ihrer Region gibt. Bei bestehendem Interesse informieren Sie sich bei Ihrem zuständigen Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz oder unter [www.nachbarschaftshilfe.nrw](http://www.nachbarschaftshilfe.nrw) über die nächsten Kurstermine.





Pflegebedürftigkeit

# Pflegebedürftigkeit und mögliche Einschränkungen

Pflegebedürftigen – ob Kinder oder alte Menschen – ist gemein, dass sie durch eine Einschränkung auf die Hilfe anderer Personen angewiesen sind. Ihre Krankheitsbilder sowie der Grad ihrer Einschränkung können sehr unterschiedlich sein.



## Was steht hinter dem Begriff Pflegebedürftigkeit?

Pflegebedürftig im Sinne der sozialen Pflegeversicherung sind Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten aufweisen und deshalb der Hilfe durch andere bedürfen. Es muss sich um Personen handeln, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen oder gesundheitlich bedingte Belastungen oder Anforderungen nicht selbstständig kompensieren oder bewältigen können. Die Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer bzw. voraussichtlich für mindestens sechs Monate bestehen.

Ob eine Person pflegebedürftig ist und zu welchem Grad, legt letztlich der **Medizinische Dienst (MD)** oder bei privat Versicherten **Medicproof** in einem Gutachten fest. Danach richtet sich auch, welche Maßnahmen zur Prävention und Rehabilitation sowie welche Heil- und Hilfsmittel Versicherte benötigen und von der Pflegekasse erhalten können. Einschränkungen, die mit einer Pflegebedürftigkeit einhergehen, gehen auf eine angeborene oder im Laufe des Lebens erworbene Behinderung und/oder Erkrankung zurück. Ursachen und Auswirkungen der Einschränkung sind sehr verschieden.



# Allgemeine Erkrankungen und Behinderung

Als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer treffen Sie ggf. auf Menschen, die gleichzeitig pflegebedürftig sind und eine Behinderung haben. Je nach Form und Ausprägung der Behinderung und Pflegebedürftigkeit ist der Bedarf an Unterstützung unterschiedlich.

## Häufige Anzeichen einer Behinderung

- Eingeschränkte Wahrnehmung (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Tasten)
- Einschränkungen bei Alltagshandlungen
- Einschränkung von Bewegung und Mobilität
- Angewiesensein auf Hilfsmittel, z. B. Seh- und/oder Gehhilfen
- Lähmungserscheinungen



### Was steht hinter dem Begriff Behinderung?

Menschen sind behindert, wenn die körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilnahme am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist.

Seh-, Hör-, Sprach-, Stütz- und Bewegungsstörungen sowie Einschränkungen der Intelligenz, der Emotionalität oder chronische Krankheiten nehmen Einfluss auf die selbstständige Lebensgestaltung. So sind manche Menschen blind oder schwerhörig oder es fällt ihnen schwer zu lernen. Sie haben Probleme dabei, Zusammenhänge zu erfassen oder sich zu verständigen. Andere wiederum sind in der Bewegungsfähigkeit eingeschränkt oder gar nicht mobil.

# Kontaktaufnahme



## Tipps



## Erläuterung

### **Unterstützung anbieten und abwarten**

Bieten Sie Ihre Hilfe an und warten Sie geduldig auf die Antwort. Akzeptieren Sie freundlich, wenn der oder die Pflegebedürftige Ihre Hilfe nicht in Anspruch nehmen möchte.

### **Distanz wahren**

Hilfsmittel (ob Rollstuhl, Rollator oder Blindenhund) sind für Menschen mit Behinderung etwas sehr Persönliches. Beachten Sie diese Distanzzone.

### **Redewendungen einsetzen**

Auch ein Blinder sagt „Auf Wiedersehen“ und eine Rollstuhlfahrerin „geht spazieren“. An diesen gängigen Formulierungen stören sich Menschen mit Behinderung in der Regel nicht.

### **Diskriminierung vermeiden**

Sprechen Sie über Menschen mit Behinderung mit sprachlicher Sorgfalt: Reden Sie statt von „Behinderten“ von „Menschen mit Behinderung“.

### **Blickkontakt aufnehmen**

Mimik und Gestik unterstützen das Verstehen, vor allem bei Menschen mit Schwerhörigkeit.

### **Kommunizieren Sie ausführlich**

Gerade für blinde Menschen ist es wichtig, dass Sie ausführlich kommunizieren. Geben Sie Bescheid, wenn Sie Ihren Platz verlassen und fragen Sie: „Möchten wir Händeschütteln?“

### **Behinderung als ein Merkmal annehmen**

Reduzieren Sie einen Menschen nicht auf die Behinderung. Die Behinderung ist ein Merkmal von vielen.

# Kommunikation

Kommunikation ist die Basis aller zwischenmenschlichen Beziehungen. Besonders hoch ist ihr Stellenwert im Umgang mit pflegebedürftigen Menschen, denn auch Gefühle und Befindlichkeiten lassen sich durch Kommunikation erfassen. Genauso wichtig ist die wertschätzende und zugewandte Kommunikation in Bezug auf die pflegenden Angehörigen. Zuneigung, Vertrauen, Akzeptanz und Respekt können durch Kommunikation ebenso zum Ausdruck gebracht werden wie Ängste, Wünsche und Bedürfnisse. Doch häufig ist die Kommunikation durch gesundheitliche Einschränkungen der Pflegebedürftigen beeinträchtigt, etwa durch eine Behinderung (z.B. Schwerhörigkeit) oder durch eine Erkrankung (z.B. Schlaganfall).

## Kommunikation verläuft

**verbal:** Wortwahl, Sätze, Umgangssprache, Wiederholungen, Muttersprache;

**nonverbal:** Mimik, Gestik, Haltung, Berührung, Kleidung;

**paraverbal:** Lautstärke, Stimmlage, Betonung, Tempo.

## Einfach kommunizieren

- Verwenden Sie kurze Sätze, bekannte Wörter und verzichten Sie auf Fachwörter, um die Sprache so klar, deutlich und verständlich wie möglich zu halten.
- Achten Sie auf die Mimik und Gestik der oder des Pflegebedürftigen, z. B. auf ein Verziehen der Lippen oder ein Zurückziehen der Hand, und kommunizieren auch Sie gezielt nonverbal, z. B. durch eine zugewandte Körperhaltung und Blickkontakt, um etwa Nähe zu vermitteln.
- Sprechen Sie Ihr Gegenüber häufig mit seinem Namen an. Zeigen Sie ehrliches Interesse an dem, was Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner beschäftigt. Auch kleine Fortschritte gilt es anzuerkennen.
- Nehmen Sie die Gefühle der Pflegeperson ernst und trösten Sie diese nicht vorschnell weg. Hören Sie aktiv zu, d. h., nehmen Sie genau auf, was Ihr Gegenüber sagt, fassen Sie es zusammen und fragen Sie nach.

- Nonverbale und verbale Sprache sollten übereinstimmen, so vermitteln Sie Klarheit und Echtheit und vermeiden widersprüchliche Aussagen.
- Wohltuende Distanz beginnt mit der respektierenden Anrede und endet mit einem vorsichtigen Umgang mit Berührung.

## Hörbeeinträchtigung

Nicht immer ist gleich erkennbar, ob eine pflegebedürftige Person schwerhörig oder taub ist. Ständiger Blickkontakt ermöglicht es tauben Menschen wie Schwerhörigen, zusätzlich von Ihren Lippen ablesen und dem Gespräch besser folgen zu können, zum anderen können Sie am Gesichtsausdruck erkennen, ob Sie verstanden werden. Achten Sie außerdem darauf, dass Hilfsmittel wie ein Hörgerät eingesetzt und eingeschaltet sind.

## Kommunikation

### Häufige Kommunikationsprobleme

Ein Mensch mit Schwerhörigkeit

- stellt das Radio- oder Fernsehgerät lauter,
- hat Mühe, Personen in unruhiger Umgebung zu verstehen,
- muss andere Personen um Wiederholung des Gesagten bitten,
- nimmt tiefe Hintergrundgeräusche sehr laut wahr,
- versteht hohe Stimmen kaum,
- hat das Gefühl, andere Menschen nuscheln oder sprechen undeutlich,
- nimmt einstige Lieblingsmusik als Krach wahr,
- nimmt Geräusche wie z. B. Vogelgezwitscher nicht mehr wahr,
- überhört oftmals Türklingeln oder Telefonläuten.

## Einfach kommunizieren

- Sprechen Sie die schwerhörige Person nicht von hinten, sondern von vorne an und nicht mit der Hand vor dem Mund.
- Sprechen Sie langsam und deutlich und schreien Sie nicht. Schreien kann den Ton verzerren und verstärkt durch ein Hörgerät Schmerzen verursachen.
- Fragen Sie nach, ob der oder die Schwerhörige Sie verstanden hat und was er oder sie verstanden hat.
- Notieren Sie Informationen, z. B. Termine oder Adressen, die wichtig sind.
- Bleiben Sie geduldig.
- Sorgen Sie für ausreichend gutes Licht und ermöglichen Sie der Person, mit dem Rücken zum Licht zu sitzen, um besser von den Lippen ablesen zu können.
- In Gesellschaft sollten Sie die schwerhörige Person (auch durch Wiederholungen von Zeit zu Zeit) mit dem jeweiligen Gesprächsthema vertraut machen, um die Person nicht auszugrenzen.
- Stellen Sie Lärmquellen ab, schalten Sie z. B. das Radio oder den Fernseher aus.



# Sprachbeeinträchtigung

In allen Fällen eines beeinträchtigten Sprachvermögens (Aphasien) stehen Ruhe und Geduld an oberster Stelle. Räumen Sie Ihrem Gegenüber genug Zeit zum Sprechen ein und greifen Sie nicht mit Wort- und Antwortvorschlägen ein – es sei denn, Ihnen wurde signalisiert, dass diese Hilfe in einem bestimmten Moment ausdrücklich gewünscht ist. Aphasische Menschen sind mehr als andere auf kooperative Kommunikationspartnerinnen und -partner angewiesen, damit sie aktiv am Gespräch teilnehmen können.

## Kommunikation

### Häufige Kommunikationsprobleme

Ein Mensch mit Sprachbeeinträchtigung

- hat Schwierigkeiten beim Verstehen und Verarbeiten von Sprache,
- hat Probleme bei der Wortfindung, der Satzbildung und der Sinngebung,
- redet u. a. unpräzise und mit Umschreibungen, spärlich und in Kurzform („Telegrammstil“),
- spricht wortreich und scheinbar sinnlos,
- vertauscht Silben und Wörter.

### Einfach kommunizieren

- Fragen Sie die pflegebedürftige Person nach ihrer Meinung, wann immer es geht. Menschen mit Aphasie verfügen über uneingeschränkte geistige Fähigkeiten und haben weiterhin Wünsche und Bedürfnisse.
- Sprechen Sie nicht für die Betroffene oder den Betroffenen, sondern geben Sie ihr bzw. ihm die Möglichkeit zu kommunizieren.
- Nehmen Sie der aphasischen Person nicht das Wort aus dem Mund und seien sie bei Sprechpausen geduldig.
- Korrigieren Sie nicht. (In der Sprachtherapie werden systematische Korrekturen vorgenommen.)

- Minimieren Sie Hintergrundgeräusche, schalten Sie z. B. den Fernseher aus, schließen Sie das Fenster oder sorgen Sie dafür, dass in größeren Gruppen nur eine Person spricht.
- Setzen Sie Hinweissignale (z. B. „Theo, hör mal!“) vor Gesprächsbeginn und nehmen Sie Blickkontakt auf.
- Sprechen Sie langsam, klar und deutlich und betonen Sie wichtige Wörter. Bevorzugen Sie einen einfachen Satzbau und wiederholen Sie Gesagtes, aber vermeiden Sie die Babysprache!
- Setzen Sie Gestik und Mimik ein, um das Gesprochene zu unterstützen.
- Legen Sie Pausen zwischen den einzelnen Äußerungen ein, um einen Themenwechsel deutlich zu machen.
- Holen Sie Feedback ein, z. B. durch „Hast du verstanden?“ oder „Hast du den Termin notiert?“.
- Achten Sie auf Zeichen der Person, um das Verstehen oder Nicht-Verstehen zu erkennen.
- Lassen Sie einem Menschen mit Aphasie Zeit für Gesprächsbeiträge. Haben Sie Geduld und drängen Sie nicht in Gesprächspausen, wenn er nichts sagt.
- Bieten Sie Hilfe an, um Wortfindungen zu erleichtern. Diese Hilfen sind gleichzeitig oft auch verständnissichernde Maßnahmen, z. B. durch Rückfragen, wie „Du meinst Frau Schmitz?“, oder Bestätigungen, z. B. bei „Habe ich richtig verstanden, dass ...?“.
- Formulieren Sie geschlossene Ja-/Nein-Fragen, da die oder der Befragte darauf auch mit Nicken oder Kopfschütteln antworten kann.

# Sehbeeinträchtigung

Als Grundregel gilt: Sprechen kommt vor dem Handeln. Alle Handlungen, die an der oder dem Erblindeten oder einem Menschen mit Sehbehinderung oder in seiner bzw. ihrer Umgebung ausgeführt werden, sollten angekündigt werden. Die oder der Betroffene wird dadurch vor Überraschungen bewahrt, eigene ungeschickte Bewegungen werden vermieden. Achten Sie außerdem darauf, dass Hilfsmittel, z.B. die Brille oder ein Lesegerät, zum Einsatz kommen.

## Kommunikation

### Häufige Kommunikationsprobleme

Ein Mensch mit Sehbeeinträchtigung

- kann sich nicht auf optische Eindrücke verlassen,
- erkennt Menschen an der Stimme,
- orientiert sich an Gerüchen,
- kann durch Fehlinterpretationen von Situationen geleitet werden,
- verfügt ggf. über eingeschränkte Mimik und Gestik,
- ertastet häufig Gegenstände (oder Personen), was Zeit beansprucht.

### Einfach kommunizieren

- Verwenden Sie eine eindeutige Sprache als Orientierungshilfe.
- Verzichten Sie auf Gestik und Mimik.
- Beschreiben Sie die örtliche Umgebung:  
Uhrzifferblatt, Himmelsrichtungen (z. B. das Haus liegt vor dir auf 15:00 Uhr).
- Stellen Sie sich beim Begrüßen vor.
- Teilen Sie mit, wenn Sie sich von einer Person entfernen oder näherkommen.
- Teilen Sie mit, wenn Sie Ihre Hand zum Händeschütteln reichen.
- Sehen Sie die Person beim Sprechen an.
- Sprechen Sie langsam und deutlich.
- Reden Sie im normalen Tonfall, nicht schreien.
- Vermeiden Sie Nebengeräusche.

# Psychische Gesundheit

Viele verschiedene Erkrankungen können den sogenannten psychischen Störungen zugeordnet werden, wie z. B. Depressionen oder Demenz. Als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer haben Sie ggf. Kontakt zu Menschen mit psychischer Störung. Krankheitssymptome einer psychischen Störung sind nicht immer klar greifbar und können unterschiedlich stark ausgeprägt sein.

## Häufige Anzeichen

- Gestörter Realitätsbezug
- Halluzinationen
- Wahnvorstellungen
- Veränderung der Persönlichkeit
- Ich-Störung
- Zwangsgedanken
- Schlafstörungen
- Denkstörungen
- Rückzug aus sozialen Bindungen



### Was steht hinter dem Begriff psychische Störung?

Den Begriff psychische Störung zu erfassen, ist nicht ganz einfach, da er aus verschiedenen Perspektiven – aus Sicht der Medizin, der Pädagogik oder auch aus Sicht der Pflegekasse – unterschiedlich betrachtet und gedeutet werden kann. Das DSM-5 (Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen, 5. Ausgabe) definiert psychische Störung daher eher offen als ein Syndrom, „welches durch klinisch bedeutsame Störungen in den Kognitionen, der Emotionsregulation oder des Verhaltens einer Person charakterisiert ist. Psychische Störungen sind typischerweise verbunden mit bedeutsamem Leiden oder Behinderung hinsichtlich sozialer oder berufs-/ausbildungsbezogener und anderer wichtiger Aktivitäten.“

Ähnlich wie bei einer Depression werden temporäre Krisen, z. B. als Reaktion auf den Tod einer geliebten Person, nicht als psychische Störung angesehen. Ebenso wenig sozial abweichende Verhaltensweisen (z. B. politischer, religiöser und sexueller Art) und zwischenmenschliche Konflikte.

# Kontaktaufnahme



## Tipps



## Erläuterung

### Prioritäten setzen

Legen Sie die Priorität auf die wichtigsten Dinge und sehen Sie nachsichtig über das ein oder andere Verhaltensproblem hinweg.

### Selbstständigkeit wahren

Ermöglichen Sie der oder dem Betroffenen so viel Selbstständigkeit wie möglich, zeigen Sie ihr oder ihm aber, dass Sie da sind, wenn Unterstützung erforderlich ist.

### Zeit geben

Sehen Sie vor allem die kleinen Schritte nach vorn, nicht nur das Ergebnis.

### Überforderung vermeiden

Richten Sie Erwartungen und Anforderungen an der Situation des oder der Pflegebedürftigen aus.

### Krankheit verstehen

Bewerten Sie die Symptome der Krankheit nicht als Ausdruck bösen Willens, sondern als ein Versuch, gestörte Erlebnisweisen zu verarbeiten. Zeigen Sie Geduld und konzentrieren Sie sich auf die bewahrten gesunden Aspekte der oder des Betroffenen.

### Spannungen vermeiden

Bleiben Sie gelassen und wehren Sie Konflikte und Spannungen möglichst ab.

### Sorgen Sie gut für sich selbst

Gehen Sie sorgsam mit Ihren Kräften um.

# Demenz

Als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer begegnen Sie möglicherweise Menschen, die an einer Demenz erkrankt sind. Das stetig abnehmende Erinnerungsvermögen der Betroffenen stellt neben zunehmenden Verhaltensänderungen die Umwelt vor besondere Herausforderungen.

## Häufige Anzeichen

- Vergesslichkeit (Erinnerung vor allem an kurz zurückliegende Ereignisse)
- Sprachstörungen
- Denkstörungen
- Konzentrationsstörungen
- Schwierigkeiten beim Verrichten alltäglicher Tätigkeiten
- Verlust des Interesses an Arbeit, Hobbys und Kontakten
- Störung der Auffassungsgabe
- Orientierungsprobleme
- Veränderung des Verhaltens und der Persönlichkeit (z. B. andauernde Ängstlichkeit, Reizbarkeit und bestehendes Misstrauen)
- Schwierigkeiten, Entscheidungen zu treffen
- Einschränkung der Rechen- und Lernfähigkeit
- Störung des Urteilsvermögens (z. B. Fehleinschätzung von Gefahren)



### Was steht hinter dem Begriff Demenz?

Eine Demenz (aus dem Lateinischen, ohne Geist, ohne Verstand) ist laut Weltgesundheitsorganisation (WHO) die Folge einer chronischen oder fortschreitenden Krankheit des Gehirns. Neben dem zunehmenden Verlust der geistigen und kognitiven Fähigkeiten kann es auch zu Veränderungen der emotionalen Kontrolle, des Sozialverhaltens oder der Motivation kommen. Menschen mit Demenz empfinden häufig Angst, Scham, Trauer oder Wut, fühlen sich zum Teil unverstanden, können nicht zwischen richtig oder falsch unterscheiden oder können die Gefühle anderer nicht mehr präzise deuten.

# Kontaktaufnahme



## Tipps

### Helfen, aber nichts abnehmen

### Erinnerungen wachhalten

### Leistungsfähigkeit erhalten

### Konfrontation vermeiden

### Überforderung erkennen



## Erläuterung

Bewahren Sie vorhandene Fähigkeiten so lange wie möglich. Der Verlauf der Krankheit lässt sich dadurch verlangsamen. Erinnert sich die pflegebedürftige Person z. B. nicht mehr an den Weg zum Park, unterstützen Sie sie, sich zu erinnern, geben aber nicht den Weg vor.

Frühere Erlebnisse, Schul- und Allgemeinwissen, Wissen um Bewegungsabläufe, Fertigkeiten, Gespür für Stimmungen und Gefühle bleiben am längsten im Gedächtnis. Versuchen Sie, in Gesprächen daran anzuknüpfen.

Bewegung und Musik – ob Spaziergänge, einfache Gymnastik, Tanz oder Sitztanz – verbessern die geistige Leistungsfähigkeit und sorgen für mehr Beweglichkeit und Balance. Auch das Erlernen neuer Dinge legt im Gehirn neue Verknüpfungen an.

Eine Person mit einer Demenz kann ihr Handeln oftmals nicht begründen (z. B. plötzliches Aufstehen beim Essen). Gehen Sie der Konfrontation aus dem Weg und führen Sie die Person nach einer kurzen Auszeit wieder zurück zur ursprünglichen Aktivität.

Offene Fragen können einen Menschen mit einer fortgeschrittenen Demenz überfordern. Formulieren Sie geschlossene Fragen, die nur mit ja oder nein beantwortet werden können.



## Tipps



## Erläuterung

### Orientierung bieten

Legen Sie mit der Pflegeperson fest, wo z. B. Schlüssel, Telefon, Hörgerät etc. abgelegt werden. Stellen Sie außerdem markante Punkte auf Wegen heraus, um die Erinnerung bei der Person daran wachzuhalten.

### Gedächtnis trainieren

Kurzgeschichten und kürzere Zeitungsartikel, einfache Kreuzworträtsel oder auch logische Knobelaufgaben trainieren das Gedächtnis.

### Gesund ernähren

Der oder dem Betroffenen fällt es mit zunehmender Demenz schwer, auf die Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme zu achten. Sie können die Person dabei unterstützen. Berücksichtigen Sie auch, dass sich der Geschmackssinn ändert. Hier können stärker gewürzte Nahrungsmittel und Getränke mit Geschmack helfen.

### Geduld zeigen

Die Belastung durch die Krankheit kann zu aggressivem oder ablehnendem Verhalten der Pflegeperson führen. Versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren. Vermeiden Sie Diskussionen oder verstricken Sie sich nicht in Rechtfertigungen. Bleiben Sie ruhig und geben Sie der oder dem Betroffenen das Gefühl, ernst genommen zu werden.

# Kommunikation

Vor allem einen Zugang zur Erlebniswelt der an Demenz Erkrankten zu bekommen, ist eine besondere Anforderung an die Kommunikation. So können Betroffene etwa Tages- und Zeitangaben nicht mehr deuten oder das Kurzzeitgedächtnis ist beeinträchtigt.

## Häufige Kommunikationsprobleme

Ein Mensch mit Demenz

- wiederholt ständig ein und dieselbe Frage/Aussage,
- hat Schwierigkeiten, ein Gespräch zu beginnen und es fortzusetzen,
- driftet häufig vom Thema ab,
- kann sich schlecht an Namen von Menschen, Orten oder Objekten erinnern,
- kann dem Fernsehprogramm nicht gut folgen,
- spricht vermehrt über die Vergangenheit,
- verliert während des Erzählens den roten Faden,
- sieht Dinge, die nicht vorhanden sind,
- behauptet Sachverhalte, die nicht stimmen.

## Einfach kommunizieren

- Nehmen Sie Blickkontakt auf. Sprechen Sie die Person mit Namen an und legen Sie eine kurze Pause ein.
- Sprechen Sie laut und klar. Benutzen Sie einfache und kurze Sätze.
- Reden Sie nicht mit anderen über den Kopf der oder des Pflegebedürftigen hinweg.
- Kommunizieren Sie positiv und verzichten Sie auf negative Formulierungen, statt „Keiner will dir wehtun“ besser „Ich helfe dir nur kurz beim Kämmen“. Die Person mit Demenz nimmt möglicherweise nur „wehtun“ auf.
- Formulieren Sie Aufforderungen in mehreren Einzelschritten: „Nimm das Messer in die Hand. Bestreiche das Brot vor Dir mit Butter. Nimm noch etwas Marmelade.“
- Achten Sie auf Reaktionen. Am Gesichtsausdruck können Sie erkennen, ob die Person mit Demenz Sie verstanden hat.
- Warten Sie geduldig auf eine Reaktion, haken Sie nicht gleich nach.

- Verwenden Sie keine Warum- oder Weshalb-Fragen; stellen Sie besser einfache Fragen nach dem Was, Wo oder Wie.
- Stellen Sie geschlossene Fragen, die mit ja oder nein beantwortet werden können.
- Hören Sie geduldig zu, wenn der oder die Demenzkranke von Erinnerungen erzählt.
- Stellen Sie vorhandenes Wissen und die Fähigkeiten der oder des Betroffenen in den Vordergrund, um das Selbstwertgefühl zu stärken und Erfolgserlebnisse zu schaffen.
- Konfrontieren Sie die oder den Betroffenen nicht mit Defiziten, da dies in der Regel schmerzlich und kränkend sein kann.

Diskutieren sie nicht mit der pflegebedürftigen Person und versuchen Sie nicht, Gründe zu erläutern. Nehmen Sie die Gefühle der Person mit Demenz wahr und nehmen Sie diese ernst.



# Depressionen

Auch Depressionen zählen zu den psychischen Störungen. Als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer stehen Sie vor der Herausforderung, die Depression der oder des Pflegebedürftigen als Krankheit zu erkennen und begreifen. Vielen Menschen fällt es oftmals schwer, das Ausmaß der negativen Gefühle, die mit einer Depression verbunden sind, nachzuvollziehen.

## Häufige Anzeichen

- Anhaltende Niedergeschlagenheit
- Antriebslosigkeit und Ermüdbarkeit
- Gefühl der Hilf- und Hoffnungslosigkeit
- Interessenverlust und Rückzugswunsch
- Konzentrationsschwäche
- Schuldgefühle
- Vergesslichkeit
- Reizbarkeit
- Minderwertigkeitsgefühle und Verlust an Selbstvertrauen
- Schlafstörungen
- Körperliche Beschwerden (Appetitstörungen, Schmerzen, Luftnot, Druckgefühl in Hals und Brust)
- Suizidgedanken



### Was steht hinter dem Begriff Depression?

Die Depression (aus dem Lateinischen, Lustlosigkeit, Bedrücktheit) ist eine psychische Störung, die sich in starker Freudlosigkeit, Niedergeschlagenheit und Antriebslosigkeit ausdrückt. Eine Depression ist nicht mit schlechter Laune oder Traurigkeit zu verwechseln. Auch die Trauer über den Tod eines nahestehenden Menschen bedeutet nicht immer eine Depression. Traurigkeit ist im Gegensatz zur Depression ein zeitlich begrenztes Gefühlstief, das zum Leben dazugehört.

## Kontaktaufnahme



### Tipps

#### **Depression als Erkrankung akzeptieren**

#### **Schwere der Krankheit erkennen**

#### **Geduldig sein**

#### **Eigene Interessen wahren**

#### **„Gute Ratschläge“ vermeiden**

#### **Wichtige Entscheidungen verschieben**



### Erläuterung

Die Ursachen für eine Depression sind unterschiedlich, jede Person jeglichen Alters kann sie treffen. Niemand trägt Schuld an der Krankheit.

Ein Mensch mit einer Depression gibt sich häufig die Schuld für sein Befinden und glaubt oftmals nicht, dass ihm überhaupt geholfen werden kann. Animieren sie die Person, sich so schnell wie möglich in ärztliche und/oder therapeutische Behandlung zu begeben.

Versuchen Sie nicht, den Menschen mit Depression von der Grundlosigkeit seiner Gefühle wie Verzweiflung oder Schmerz zu überzeugen. Lassen Sie sich auch nicht auf einen Streit darüber ein, ob die negative Sicht „objektiv“ gerechtfertigt sei oder nicht. Zeigen Sie Geduld.

Schätzen Sie auch die Grenzen Ihrer Belastbarkeit ein.

Die von einer Depression betroffene Person aufzumuntern oder zu ermahnen, sich zusammenzureißen, ist kontraproduktiv. Unterstützen Sie die Person immer dann, wenn sie Eigeninitiative zeigt.

Raten Sie der oder dem Betroffenen davon ab, wichtige private wie berufliche Entscheidungen während der Krankheit zu treffen. Der oder die depressiv Erkrankte sieht die Realität unter Umständen verzerrt und entscheidet sich nach einer Behandlung oftmals anders.



**! Wichtig!**

### **Umgang mit Suizidalität**

Depressiv erkrankten Menschen kann ihre Situation so hoffnungslos erscheinen, dass sie nicht mehr leben wollen. Welche Alarmzeichen Sie ernst nehmen sollten und was Sie tun können, wenn Sie akut suizidgefährdete Menschen kennen, dazu hat die Deutsche Depressionshilfe Informationen unter [www.deutsche-depressionshilfe.de](http://www.deutsche-depressionshilfe.de) zusammengestellt.

# Sucht- bzw. Abhängigkeitserkrankungen

## Kontaktaufnahme



### Tipps

#### Vorwürfe vermeiden



### Erläuterung

Die leichte Zugänglichkeit von Suchtmitteln, schwere private oder berufliche Belastungen, traumatische Erlebnisse oder persönliche Veranlagungen erhöhen die Suchtgefahr. Der oder die Betroffene ist keinesfalls absichtlich in seine bzw. ihre Situation geraten. Machen Sie der Person keine Vorwürfe.

#### Nichthelfen kann helfen

Helfen Sie der oder dem Betroffenen nicht zu früh aus der misslichen Lage. Ein Mensch mit einer Abhängigkeitserkrankung sollte die Folgen seines Verhaltens selbst zu spüren bekommen, um Änderungen eigeninitiativ in Gang bringen zu wollen.

#### Krankheit anerkennen

Eine Abhängigkeit ist keine temporäre Krise, die wieder verschwindet, sondern eine Erkrankung. Ermutigen Sie die betroffene Person, sich ärztliche und/oder therapeutische Hilfe zu holen.

#### Hilflosigkeit wahrnehmen

Ein Mensch mit einer Abhängigkeitserkrankung ist weder willensschwach noch lieblos, sondern meist nicht in der Lage, sich selbst zu helfen. Er ist auf die Unterstützung bei der Hilfesuche angewiesen.



## Tipps



## Erläuterung

---

### Eigene Grenzen wahren

Kümmern Sie sich auch um sich selbst und wahren Sie auch ihre eigenen Interessen.

---

### Persönlichkeit respektieren

Ein Mensch mit einer Abhängigkeitserkrankung ist nicht einfach charakterschwach. Er ist krank, muss aber dennoch lernen, selbst Verantwortung für sein Leben zu tragen.

---

### Konsequent bleiben

Ändert der oder die Betroffene sein oder ihr Verhalten nicht, sollte das Umfeld Konsequenzen ziehen. Angeordnete Maßnahmen sollten allerdings dann auch eingehalten werden.

---

### Hoffnung wahren

Hoffnungslosigkeit lähmt alle Aktivitäten. Selbsthilfegruppen oder Beratungsstellen können helfen, Phasen der Stagnation zu überwinden.





Hilfe im Notfall

## Beim Auffinden einer Person



### Bewusstsein prüfen

Ansprechen, anfassen

Bewusstsein vorhanden



### Situationsgerecht helfen

Person weiter betreuen

### Atmung prüfen

Atemwege frei machen,  
Kopf nach hinten neigen,  
Kinn anheben

normale Atmung



### Stabile Seitenlage

Person weiterhin  
überwachen

### Herzdruckmassage

30 x (innerhalb von 15 bis  
18 Sek.) die Brustmitte  
5–6 cm tief drücken

im Wechsel



### 2 x Beatmung

Für 1 Sek. Luft in Mund  
oder Nase einblasen



### Wichtig!

In Notfällen: Notruf ☎ **112** wählen und folgende Fragen beantworten:

1. **Wo** ist es geschehen?
2. **Was** ist geschehen?
3. **Wie viele** Personen sind verletzt?
4. **Welche Art** von Verletzungen?

Dann **warten** auf Rückfragen.

# Erste Hilfe

Im Rahmen Ihrer Tätigkeit kann es vorkommen, dass die pflegebedürftige Person einen medizinischen Notfall erleidet. Hier ist es sinnvoll, dass Sie über angemessene Grundkenntnisse der Ersthilfe verfügen.

Über generelle Gefahrensituationen des Alltags hinaus sind pflegebedürftige Menschen alters- und erkrankungsbedingt besonders weiteren Risiken ausgesetzt. Z. B. ist das Risiko für Schlaganfälle und Herzinfarkte erhöht. Wenn Sie Anzeichen für einen Schlaganfall oder Herzinfarkt erkennen, sollten Sie, so schnell es geht, den Rettungsdienst über die  **112** kontaktieren. Hier zählt jede Minute:

## Schlaganfall

Das können Anzeichen für einen Schlaganfall sein:

- Sehstörung
- Sprachstörung und Sprachverständnisstörung
- Lähmung, Taubheitsgefühl
- Schwindel mit Gangunsicherheit
- sehr starke Kopfschmerzen
- herabhängender Mundwinkel
- Arme können nicht mehr parallel angehoben werden

## So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Schlaganfall besteht

- Ruhe bewahren.
- Notruf  **112** wählen und Verdacht auf Schlaganfall äußern. Name, Adresse und eine Rückrufnummer hinterlassen.
- Legen Sie nicht auf – die Leitstelle beendet das Gespräch!
- Betroffene Person nicht allein lassen, sie beruhigen und kommunizieren, dass Hilfe unterwegs ist.
- Beengende Kleidung lockern/öffnen (z. B. Gürtel, Kragen, Krawatte).
- Betroffene Person bei Bewusstlosigkeit in die stabile Seitenlage bringen.
- Erhöhen des Oberkörpers der Person nur im wachen Zustand, nicht aber bei Bewusstlosigkeit.
- Ggf. Zahnprothesen entfernen, durch die stabile Seitenlage werden die Atemwege freigehalten.
- Auf Atmung und Puls der betroffenen Person achten.
- Keine Getränke oder Medikamente reichen, es könnte eine Schluckstörung vorliegen.
- Bei Herz- oder Atemstillstand: sofort Wiederbelebensmaßnahmen einleiten.
- Umstehende Menschen direkt ansprechen und um Hilfe bitten.
- Zeitpunkt des Symptombeginns notieren (als wichtige Information für die Notärztin oder den Notarzt).



### **Wichtig!**

#### **Generell gilt**

Nicht zögern! Sofort die  **112** anrufen! Warten kann bei einem Schlaganfall schlimme Folgen haben. Ein leichter Schlaganfall kann sich zu einem schweren ausweiten.

# Herzinfarkt

Das können Anzeichen für einen Herzinfarkt sein:

- starke Schmerzen und Druckgefühl im Brustkorb
- massives Engegefühl

## 6 wichtige Verhaltensregeln bei Verdacht auf einen Herzinfarkt

1. Zögern Sie nicht, sofort den Rettungsdienst zu rufen, auch nachts und am Wochenende!
2. Rufen Sie immer zuerst den Rettungswagen an, nicht als Erstes den Hausarzt oder Verwandte/Nachbarn alarmieren – das könnte wertvolle Zeit kosten!
3. Wählen Sie die  **112** und äußern Sie den Verdacht auf Herzinfarkt! Hinterlassen Sie Name, Adresse und eine Rückrufnummer.
4. Legen Sie nicht auf – die Leitstelle beendet das Gespräch!
5. Verwechseln Sie nicht den Rettungsdienst mit dem ärztlichem Not- und Bereitschaftsdienst! Der ärztliche Not- und Bereitschaftsdienst ist ein Arzt, der nachts und an Wochenenden den Hausarzt ersetzt, kein Rettungsdienst. Es kann sehr lange dauern, bis er eintrifft. Bei Verdacht auf Herzinfarkt am besten immer direkt die  **112** wählen.
6. Fahren Sie nicht selbst in die Klinik! Das könnte unnötig Zeit kosten. Der Notarzt kann eine lebenswichtige Erstversorgung leisten.



## Was steht hinter dem Begriff AnFöVO?

Menschen mit Pflegebedarf bei einem selbstständigen und selbstbestimmten Leben zu Hause unterstützen und Entlastung für Angehörige ermöglichen – diese Ziele verfolgt die nordrhein-westfälische Landesregierung auch mit der „Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (AnFöVO NRW)“. Eine Form der Unterstützung im Alltag ist die Nachbarschaftshilfe. Die Anerkennungsvoraussetzungen für die Nachbarschaftshilfe ergeben sich aus § 11 der Anerkennungs- und Förderungsverordnung (AnFöVO NRW) und den Regelungen des SGB XI.



Die vollständige Verordnung finden Sie hier:

[recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_text\\_anzeigen?v\\_id=90920190207160758029](https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=90920190207160758029)



# Wichtige Kontaktdaten

## Notrufnummern

**Rettungsdienst**  **112**

**Polizei**  **110**

## Ärzte

## Pflegedienst

## Angehörige

**Zuständiges  
Regionalbüro Alter,  
Pflege und Demenz**

**Kranken-/  
Pflegekasse**

Versichertennummer:

# Die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz Nordrhein-Westfalen

## Regionalbüro

## Zuständigkeit

### Region Aachen/Eifel

Luisenstraße 35, 52477 Alsdorf  
Tel.: 02404 – 90 32 780

Zuständig für die StädteRegion Aachen sowie für die Kreise Düren, Euskirchen und Heinsberg.

### Region Bergisches Land

Friedrichstraße 1–3, 42655 Solingen  
Tel.: 0212 – 23 36 552

Zuständig für die Städte Remscheid, Wuppertal und Solingen sowie für den Oberbergischen und Rheinisch-Bergischen Kreis.

### Region Dortmund

Kleppingstraße 26, 44135 Dortmund  
Tel.: 0231 – 50 25 694

Zuständig für die Städte Dortmund und Hagen sowie den Kreis Unna und den Märkischen Kreis.

### Region Düsseldorf

Willi-Becker-Allee 8, 40227 Düsseldorf  
Tel.: 0211 – 89 22 228

Zuständig für die Städte Düsseldorf und Mönchengladbach, den Kreis Mettmann und den Rhein-Kreis Neuss.

### Region Köln und das südliche Rheinland

Auf der Kaiserbitz 3, 51147 Köln  
Tel.: 02203 – 35 89 510

Zuständig für die Städte Köln, Bonn und Leverkusen sowie für den Rhein-Sieg-Kreis und den Rhein-Erft-Kreis.

### Region Münster und das westl. Münsterland

Achtermannstraße 11, 48143 Münster  
Tel.: 0251 – 98 16 89 23 340

Zuständig für die Stadt Münster, die Kreise Borken, Coesfeld und Steinfurt.

## Regionalbüro

---

### Region Münsterland

Wilhelmstraße 5, 59227 Ahlen  
Tel.: 02382 – 94 09 97 10

---

### Region Niederrhein

Franz-Etzel-Platz 15, 46483 Wesel  
Tel.: 0281 – 34 17 823

---

### Region Ostwestfalen-Lippe

Osnungstraße 1, 33605 Bielefeld  
Tel.: 0521 – 92 16 456

---

### Region Ruhr

Westring 25, 44787 Bochum  
Tel.: 0234 – 79 63 15 13

---

### Region Südwestfalen

Eichertstraße 7, 57080 Siegen  
Tel.: 0271 – 23 41 78 149

---

### Region Westliches Ruhrgebiet

Bonhoefferstraße 21a, 47138 Duisburg  
Tel.: 0203 – 29 82 016

---

## Zuständigkeit

---

Zuständig für die Kreise Warendorf und Soest sowie die kreisfreie Stadt Hamm.

---

Zuständig für den Kreis Kleve, die Stadt Krefeld, den Kreis Viersen, und den Kreis Wesel.

---

Zuständig für die Kreise Paderborn, Herford, Minden-Lübbecke, Lippe, Höxter, Gütersloh und die Stadt Bielefeld.

---

Zuständig für die Städte Bochum, Gelsenkirchen und Herne sowie für den Ennepe-Ruhr-Kreis und den Kreis Recklinghausen.

---

Zuständig die Kreise Siegen-Wittgenstein, Olpe und den Hochsauerlandkreis.

---

Zuständig für die Städte Bottrop, Duisburg, Essen, Mülheim an der Ruhr und Oberhausen.

---

# Impressum

## Herausgeber

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
info@mags.nrw.de  
www.mags.nrw

Fach- und Koordinierungsstelle  
der Regionalbüros Alter, Pflege und  
Demenz im Kuratorium Deutsche  
Altershilfe KDA gGmbH  
Gürzenichstraße 25  
50667 Köln  
www.alter-pflege-demenz-nrw.de

## Redaktionelle Mitarbeit

Diese Broschüre wurde erstellt unter  
redaktioneller Mitarbeit der Regional-  
büros Alter, Pflege und Demenz



## Weitere Informationen

Weitere Informationen rund um das  
Thema Nachbarschaftshilfe in Nordrhein-  
Westfalen finden Sie hier:  
www.nachbarschaftshilfe.nrw

## Gestaltung

RHEINDENKEN GmbH, Köln

## Druck

Druckerei Flock, Köln

## Fotohinweis/Quelle

Alle Fotos sind von [www.istock.com](http://www.istock.com).  
fotografixx (Titel); DGLimages (S. 7);  
PIKSEL (S. 8, 19); Ridofranz (S. 11);  
FredFroese (S. 13); vorDa (S. 16);  
Lari Bat (S. 24); AlexRaths (S. 35);  
Halfpoint (S. 37); Pixel\_away (S. 40);  
elenabs (S. 42); FG Trade (S. 46)

© MAGS, März 2024

Bestellung oder Download der  
Broschüre hier: [www.mags.nrw/  
broschuerenservice](http://www.mags.nrw/broschuerenservice)





Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
[info@mags.nrw.de](mailto:info@mags.nrw.de)  
[www.mags.nrw](http://www.mags.nrw)