

In Deutschland leben immer mehr einsame alte Menschen, die kaum über soziale Kontakte verfügen. Das fällt insbesondere den Mitarbeitern in der Hausnotruf-Zentrale auf. Dort gehen viele Anrufe ein, die nicht aus einem Notfall heraus entstehen, deren Ursache vielmehr in einem Bedürfnis nach einem Gespräch liegt.

Der Malteserruf soll Einsamkeit und Isolation bei älteren Menschen und Behinderten verringern. Durch den regelmäßigen sozialen Kontakt soll Zugang zu den Bedürftigen geschaffen werden und Vertrauen wieder aufgebaut werden. So können konkrete Not und Bedürfnisse rechtzeitig wahrgenommen - und entsprechende Hilfestellung geleistet oder vermittelt werden.

Was ist der Malteserruf?

- Wir telefonieren regelmäßig mit gesprächsbedürftigen, einsamen Menschen
- Wir erhöhen ihre Lebensfreude und Lebensqualität.
- Wir fördern die sozialen Kontakte einsamer Menschen.
- Wir informieren über Hilfen im Alltag.
- Wir tragen zu einer umfassenden Versorgung alter Menschen bei.

Wie arbeiten Ehrenamtlichen im Malteserruf?

Ehrenamtliche fühlen sich in die Lebenssituation gesprächsbedürftiger, einsamer Menschen ein. Sie zeigen Verständnis und ermutigen ihre Gesprächspartner über Alltagssituationen oder zurückliegende Ereignisse zu sprechen.

Als Einstieg in die Tätigkeit findet ein gemeinsamer Kennenlern- und Informationsabend statt. Daran anschließend wird allen Ehrenamtlichen eine Ausbildung in Gesprächsführung sowie eine Grundausbildung angeboten.

In regelmäßig stattfindenden Gruppenabenden reflektieren die Ehrenamtlichen ihre Erfahrungen gemeinsam mit der Gruppenleitung.

Was gewinnen Ehrenamtliche durch ihr Engagement beim Malteserruf?

Insgesamt wird der Malteserruf von den Ehrenamtlichen als „sympathischer neuer Dienst“ empfunden. Er ermöglicht einen guten Einstieg ins Ehrenamt und bietet eine große persönliche Flexibilität. Die Mitarbeiter setzen sich mit Themen auseinander, die auch für ihr privates Leben Bedeutung haben. Sie gestalten eine altersgerechte Gesellschaft mit und erfahren Anerkennung und Dankbarkeit.

Welche Rückmeldungen erhalten die Standorte von der Zielgruppe?

"Endlich klingelt einmal das Telefon" - das ist die begeisterte Resonanz einer HNR-Kundin auf einen Anruf.

Die Reaktion der Malteserruf-Kunden ist fast immer überaus positiv. Sie freuen sich auf die regelmäßigen Telefonate, die im Schnitt ca. 30 Minuten dauern und von einer großen Offenheit und Dankbarkeit geprägt sind. Oft werden die Telefonate auch genutzt, um sich über den Austausch aktueller Themen hinaus über weitere Dienste der Malteser in der Region zu informieren.

Welche Rückmeldungen geben die Standorte über den neuen Dienst?

An den Standorten, die bereits über ein gutes Angebot an ehrenamtlichen sozialen Diensten verfügen, wird der Malteserruf als eine bereichernde Ergänzung wahrgenommen. Er ermöglicht den Gesprächspartnern mehr Distanz als ein Besuch, eröffnet aber ebenso oder noch schneller einen geschützten Raum für ein vertrautes Gespräch. Der Malteserruf ist eine gute Möglichkeit, ein völlig neues Ehrenamtsklientel zu gewinnen. Auffallend ist der hohe Anteil an Berufstätigen und Menschen, die bereits Vorkenntnisse in telefonischer Gesprächsführung aus beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeiten mitbringen.

Für weitere Informationen:

Thomas Kleibrink
Diözesanreferent der Malteser in der Erzdiözese Hamburg Abtlg. Soziales Ehrenamt
Eichenlohweg 24, 22309 Hamburg
Tel. 040 209 408 19
Thomas.kleibrink@malteser.org