

### **Telefonservice in einer Notfallsituation durch Pflegeausfall im häuslichen Umfeld**

In der besonderen Situation eines Notfalls durch Ausfall einer pflegenden Person im häuslichen Umfeld einer bzw. eines Pflegebedürftigen, die der Stadtratsantrag explizit anspricht (... „Mein Papa ist pflegebedürftig, Mama im Krankenhaus und ich brauche dringend Hilfe!“ ...) gibt es keine eigene Servicenummer der Landeshauptstadt München.

Für solche und vergleichbare dringliche Fälle stellt sich die Erreichbarkeit wie folgt dar:

- Bei kurzfristigen Lücken in der Versorgung ist die telefonische Erreichbarkeit wochentags während der Dienstzeiten über das Servicetelefon des Sozialreferats, die Sozialbürgerhäuser und das Netz der offenen Altenhilfe sicher gestellt. Diese stehen als Ansprechpartner\*innen und potentielle Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung.
- Außerhalb der Dienstzeiten stehen für akute Fälle die bekannten Notrufnummern von Polizei, Feuerwehr, Rettungsdiensten und dem Krisendienst Psychiatrie zur Verfügung, die mit steigender Tendenz kontaktiert werden.
- Alle Pflegebedürftigen, die bereits von einem ambulanten Pflegedienst versorgt werden, können sich rund um die Uhr an diesen wenden. Pflegedienste sind zu einer 24-stündigen Erreichbarkeit verpflichtet.
- Darüber hinaus haben alle Personen, die über einen Hausnotruf verfügen, die Möglichkeit, über diesen in einer Notsituation Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Die Einrichtung eines eigenen Notfalltelefons für pflegerische Akutfälle wird sowohl aus fachlichen als auch aus wirtschaftlichen Gründen nicht als zielführend erachtet. Zudem reicht das Vorhalten eines Notfalltelefons alleine nicht aus, es müsste hier gleichzeitig ein entsprechender Hintergrunddienst für die zeitintensive Organisation der kurzfristigen Versorgung oder für Hausbesuche in Notsituationen vorgehalten werden, was enorme Personalressourcen erfordern würde.

Ein Notfalltelefon ohne diesen Hintergrunddienst könnte auch nur auf die bestehenden und oben genannten Anlaufstellen verweisen oder den Notfall dorthin melden. In diesem Fall wäre ein solches Notfalltelefon aber ein überflüssiger Zwischenschritt, der die notwendige Hilfeleistung eher verzögern als beschleunigen würde.