



Sozialdienst

# Spezialisten für soziale Fragen

Der Spitalsozialdienst bietet professionelle Hilfe an für Patientinnen und Patienten, deren Gesundheitszustand es nicht zulässt, ihre momentanen Anliegen oder Probleme selber zu lösen. Er plant mit ihnen gemäss ärztlichem Auftrag den Spitalaustritt und die Zeit danach.

«Brücken bauen und Türen öffnen.» So lässt sich die Arbeit des Sozialdienstes des Spitals Emmental am treffendsten in kurze Worte fassen. Er berät rund jeden fünften Patienten, jede fünfte Patientin des Spitals Emmental bei der Vorbereitung des Spitalaustrittes und sucht gemeinsam mit ihnen nach tragfähigen Nachsorgelösungen. Um Unterstützung gebeten, werden die Fachpersonen des Sozialdienstes intern durch die Ärzteschaft, aber auch von Patientinnen und Patienten selber, deren Angehörigen, der Spitex oder von Hausärztinnen und Hausärzten.

## Zunehmend gefordert

Der Sozialdienst wird heute viel mehr als noch vor 20 Jahren in Anspruch genommen. Das hat verschiedene Gründe: Da man heute in der Regel wesentlich rascher aus dem Spital entlassen wird, nimmt die Unsicherheit der Betroffenen zu. Gerade ältere Menschen wissen oft nicht, wie sie nach dem Spitalaufenthalt zurechtkommen sollen. Darum müssen vermehrt Lösungen oder Zwischenlösungen für eine angemessene Nachsorge gesucht werden. Früher wurden Probleme meistens innerhalb der Familien gelöst. Heute ist das familiäre Netz oft nicht mehr so tragfähig.

Es wird nach schneller und professioneller Hilfe gerufen. Dabei zählen nicht nur ökonomische Kriterien. Es geht auch um das Menschliche.

## Eintreten ist austreten

Das Leben vor einem Velounfall sieht mit Sicherheit anders aus als nach einem Sturz mit einer nötigen Hospitalisation. Mit dem Spitaleintritt beginnt deshalb bereits auch schon die Austrittsplanung. Wichtige Fragen stellen sich den Betroffenen. Und damit beginnt die Arbeit des Sozialdienstes des Spitals: Dieser leistet einen wichtigen Beitrag zur Humanisierung der Medizin, indem er das Gesundheitswesen mit dem Sozialwesen verbindet und die nötigen systemischen Fragen stellt. Denn Unfall, Krankheit oder Mutterschaft können in eine soziale oder materielle Krise münden, die nicht alleine bewältigt werden kann. Hilfesuchende Patientinnen und Patienten bzw. deren Familie finden beim Sozialdienst empathische Fachleute, die im Emmental bestens vernetzt sind und Hand bieten, gemeinsam die Zeit nach dem Spitalaustritt zu organisieren. Dafür ist er breit aufgestellt: Neben zwei in Case Management ausgebildeten Personen stehen den Patientinnen und

Patienten ein Mitarbeiter mit Master in Sozialarbeit, eine Mitarbeiterin mit Zusatzausbildung Gerontologie und eine Fachfrau für Palliation zur Seite. Die Beratung zu Sozialversicherungsfragen – beispielsweise Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen – gehört ebenfalls zur täglichen Arbeit. Ziel ist, dass die Lebensumstände die Patientinnen und Patienten nicht gleich wieder krank machen.

### Eine Vermittlerrolle

Eine medizinische Behandlung wird erst dann optimal wirksam, wenn sie auf die sozialen Umstände der Patientinnen und Patienten hin abgestimmt ist. Ein Knie kann operiert werden, eine Lungenentzündung geheilt. Der Sozialdienst schaut nicht «nur» auf das Organ, sondern auf das System, die Umstände der Betroffenen: Beziehung, Familie, Wohnung, Finanzen, Arbeit, Lebensrhythmen usw. gehören dazu. Der Sozialdienst als Teil in einem interprofessionellen Team ist im Spital eingegliedert, kann sich aber frei wie eine Art Libero vertikal und horizontal innerhalb der verschiedenen Berufsgruppen bewegen. Weil die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes nicht jeden Wunsch erfüllen können und auch eine eigene Werthaltung mitbringen, haben sie nicht nur ein Doppel-, sondern ein Dreifachmandat. Dadurch sind sie in einer wichtigen Vermittlerrolle. Denn die Interessen aller Beteiligten können unterschiedlich ausfallen. Die Sozialarbeitenden werden daher auch mit Konflikten konfrontiert, etwa wenn die Kinder der Kranken untereinander nicht einig sind, was mit ihrer Mutter, ihrem Vater passieren soll, erst recht, wenn diese das nicht mehr für sich selbst entscheiden können. Als Mediatoren setzen sie sich dann mit den Familien, den Ärztinnen und Ärzten sowie den Pflegeorganisationen an einen Tisch, um die beste Lösung zu finden. Eine Rehospitalisierung und längere Spitalaufenthalte werden durch die Klärung solcher Betreuungssituationen im besten Fall vermieden.

### Individuelle Lösungen

Die Fachleute des Sozialdienstes besuchen die Patientinnen und Patienten nicht im weissen Kittel, sondern in zivil. Fürsorglich setzen sie sich an das Krankenbett, hören zu, stellen Fragen,

## Leistungen des Sozialdienstes Spital Emmental

- Vertiefte Abklärung der sozialen Situation
- Vorbereitung des Spitalaustrittes
- Beziehungshilfe; Beratung von Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen bei schwierigen Lebensfragen z.B. bezüglich Ehe, Familie, Freundschaft, Krankheitsbewältigung, Sucht, Tod, Einsamkeit, Gewaltverbrechen
- Sachhilfe; Beratung zu Sozialversicherungen sowie in juristischen und finanziellen Fragen
- Vernetzung mit Behörden, externen Fachorganisationen wie Spitex, Hausärztin, Hausarzt, Pro Senectute, Arbeitgeber, Vermietern und Selbsthilfegruppen sowie interdisziplinäre Rundtischgespräche

auch kritische. Ein Hintergrundgespräch braucht Zeit, die Austrittsplanung viel Einfühlungsvermögen. Es muss vieles organisiert werden. Nicht selten werden Aufenthalte in einem Kurhaus, einer Rehabilitationsklinik, einer Altersinstitution nötig. Immer wieder gibt es auch knifflige Fälle zu lösen.

So hatte etwa ein plötzlich sehr krank gewordener Patient aus Italien, der sich vorübergehend in der Schweiz aufhielt, keine Rückreiseversicherung. Es musste nicht nur die Frage geklärt werden, wer für den Spitalaufenthalt aufkam, sondern auch, auf welchem Weg er zurück in seine Heimat geführt wird und wo er dort künftig leben sollte. Nebst den Finanzierungsfragen waren die Transportmodalität, die medizinische Begleitung nach Süditalien und die Nachsorge dort zu klären, da der Patient nicht mehr alleine für sich sorgen konnte. Bezüglich Finanzierung konnte dann eine Lösung über den Spitalfonds für Härtefälle gefunden werden.

### Hilfe bei Palliativsituationen

Bei krebserkrankten Patientinnen und Patienten, die austherapiert sind und palliativ gepflegt werden, stellt sich die Frage, wo sie ihre letzte Lebensphase

verbringen wollen. Das ist eine besondere Form der Begleitung. Die gute Vernetzung des interdisziplinär aufgestellten Fachteams des Sozialdienstes ist in diesen Fällen von grossem Vorteil. Es wird versucht, individuell auf die Wünsche der Betroffenen einzugehen. So bei einer noch nicht 60-jährigen, alleinstehenden und schwer kranken Frau, die nicht im Spital oder einem Hospiz sterben wollte, sondern daheim. Es gab sogar eine Abklärung vor Ort zusammen mit der Spitex, um sich in ihre Lebenssituation hineinzusetzen. Gemeinsam mit ihrer Familie und der Spitex evaluierte der Sozialdienst dann, wie man der Patientin den Wunsch erfüllen könne. Ein angepasster Transport war zu klären, dann die nötigen Hilfsmittel bereitzustellen sowie ein Pflegebett und ein Notrufsystem zu organisieren. Alle Beteiligten haben engagiert mitgeholfen. Für die Pflege und Medikamentenabgabe war die Spitex, für Besuche und allgemeine Präsenz waren Familie und Nachbarschaft besorgt. Und der Hausarzt unterstützte die Abgabe starker Schmerzmittel auch daheim. Der Auftrag des Sozialdienstes erlischt mit dem Austritt der Patientinnen und Patienten und nach dem Aufgleisen einer nachhaltigen Begleitung.



#### Die Auskunftspersonen

Wolfgang Scholz  
Leiter Sozialdienst

Bruno Keel  
Stv. Leiter Sozialdienst



#### Kontakt:

Spital Emmental  
Oberburgstrasse 54, 3400 Burgdorf  
Tel. 034 421 39 09  
wolfgang.scholz@spital-emmental.ch  
bruno.keel@spital-emmental.ch