



Hitze-Checkliste für Mitarbeitende des Hausnotrufdienstes

Empfehlungen für Disponent:innen

Hitze und Gesundheit

In den letzten Jahren wurden die Folgen des Klimawandels auch in Deutschland immer spürbarer und zukünftig wird mit einer merkbaren Zunahme von extremen Wetterereignissen gerechnet. Insbesondere langanhaltende Hitzewellen haben in Deutschland 2003, 2006, 2015, 2018, 2019 und 2022 jährlich zu mehreren Tausend hitzebedingten Todesfällen und zahlreichen Notfällen durch Dehydrierung, Hitzschlag und Herz-Kreislauf-Probleme geführt¹. Besonders anfällig für Hitzeschäden sind ältere Personen, Diabetiker, Menschen mit Herz-Kreislauf- und Atemwegs-Erkrankungen oder psychisch Erkrankte. Diese Personengruppen stellen auch einen Großteil der Kundinnen und Kunden des Hausnotrufdienstes (HNR) dar.

Insbesondere allein in der eigenen Häuslichkeit lebende Ältere sind durch mehrere Faktoren in besonderem Maße von den Auswirkungen großer und/oder langanhaltender Hitze gefährdet: Zum einen nimmt ihre allgemeine Fragilität zu bzw. ihre körperliche Resilienz ab, z. B. durch Abnahme des Muskelgewebes und damit des Wassergehalts des Körpers. Zum anderen nimmt insbesondere im Alter das Durstempfinden stark ab, wobei es durch die hierdurch verringerte Flüssigkeitsaufnahme bei Hitze schnell zu einer ernsthaften Dehydrierung kommen kann. Auch wenn HNR-Mitarbeitende nur telefonisch oder kurz in ihrem Wohnumfeld mit den Kund:innen in Kontakt stehen, gibt es doch viele Ansatzpunkte für eine effektive Hitze-Risiko-Kommunikation mit den HNR-Kund:innen. Hierbei sollen die im Projekt ExTrass entwickelten Hitze-Checklisten unterstützen!



© Robert Kneschke/adobe.stock.com



© Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

¹ Referenzen:

Winklmayr, C., Muthers, S., Niemann, H., Mücke, H. G., an der Heiden, M.: Heat-related mortality in Germany from 1992 to 2021.

Dtsch. Arztebl. Int. 2022; 119: 451–7. DOI: 10.3238/arztebl.m2022.0202

Winklmayr, C., an der Heiden, M.: Hitzebedingte Mortalität in Deutschland 2022. Epid. Bull. 2022; 42: 3-9. DOI:10.25646/10695.2

Hintergrund zur Erstellung der Checkliste

Die Frage, wie alleinlebende, hitzegefährdete Personen identifiziert und adressiert werden können, steht im Zentrum eines Teilprojektes des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projektes ExTrass (Urbane Resilienz gegenüber extremen Wetterereignissen, www.extrass.de), in dem die Universität Potsdam und die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. (JUH) zusammenarbeiten. Da der Hausnotrufdienst in Kontakt mit den durch Hitze gefährdeten Personengruppen steht, möchte das Projekt ExTrass HNR-Mitarbeitende dabei unterstützen, gesundheitliche Gefährdungen durch Hitze bei Ihren Kunden und Kundinnen zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen zu minimieren.

Im Rahmen des Projektes wurden Interviews mit Kundenberater:innen, Disponent:innen, Einsatzfahrer:innen als auch Leitungspersonal im Hausnotrufdienst der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. durchgeführt, um praktizierte, jedoch nicht festgeschriebene Handlungsabläufe und Maßnahmen gegen Hitzebelastungen zu erfassen. Die Ergebnisse wurden um weitere recherchierte Maßnahmen und Informationen ergänzt und in einem Workshop mit Mitarbeitenden des Hausnotrufdienstes bezüglich ihrer Praktikabilität diskutiert. Die Ergebnisse dieses Prozesses finden Sie in diesen Checklisten zum Umgang mit Hitzewellen für Mitarbeitende des Hausnotrufdienstes.

Natürlich werden Sie einige der Maßnahmen für selbstverständlich halten und bereits selbst getroffen haben – sehen Sie diese Empfehlungen als Ergänzung zu der guten und wichtigen Arbeit, die Sie bereits leisten, an.



Urbane Resilienz gegenüber extremen Wetterereignissen –
Typologien und Transfer von Anpassungsstrategien in
kleinen Großstädten und Mittelstädten

IMPRESSUM

Diese Checklisten sind 2023 im Rahmen des Projekts ExTrass entstanden, welches vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wurde (Projektlaufzeit: 2018–2023, Förderkennziffern Universität Potsdam: 01LR1709A1 und 01LR2014A, Förderkennziffern Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.: 01LR1709F und 01LR2014D).

Autor:innen:

Dr. Susann Ullrich (Universität Potsdam) | Philipp Rocker (JUH) | Cletus Brauer (JUH)

Für Rückfragen zum Projekt oder zu den Checklisten stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
Johanniter-Akademie NRW – Campus Münster
Philipp Rocker B.A.
Fort- und Weiterbildung Gesundheit

Weißenburgstraße 60-64
48151 Münster
Mobil: +49 162 2190411

E-Mail: philipp.rocker@johanniter.de

Tipps zur erfolgreichen Anwendung der Empfehlungen:

- 1) Absolvieren Sie zu Beginn der Sommersaison die online Hitze-Fortbildung der JUH für den HNR, die Sie bis zu ihrer offiziellen Aufnahme in das JUH-Bildungsportal unter diesem *Link* finden, oder Sie scannen den QR-Code.
- 2) Abonnieren Sie den *Newsletter des Deutschen Wetterdienstes für Hitzewarnungen!*
- 3) Drucken Sie sich diese Hitze-Checkliste (vor allem die letzten zwei Seiten) aus und führen Sie sie mit sich bzw. legen sie gut sichtbar auf Ihren Arbeitsplatz oder in Ihr Fahrzeug (z. B. laminiert oder digital auf dem Einsatz-Tablet), insbesondere, wenn es eine Hitzewarnung gab.
- 4) Gehen Sie Ihre Arbeitsroutinen im Kopf durch und überlegen Sie sich, wann und wie Sie die Hitze-Problematik im Gespräch mit den HNR-Kund:innen ansprechen wollen. Machen Sie sich im Notizfeld Vermerke dazu, z. B. legen Sie sich die konkreten Formulierungen und Fragen zurecht.
- 5) Tauschen Sie sich mit Ihren Kolleg:innen zum Thema Hitze und möglichen Maßnahmen dagegen aus.
- 6) Reflektieren Sie nach den Hitzezeiten, was gut geklappt hat und was nicht und leiten Sie davon ab, was Sie beim nächsten Mal anders machen wollen. Halten Sie dies schriftlich fest!



Bringen Sie sich und die HNR-Kund:innen gut durch die Hitzewelle!

Die wichtigsten Hitze-Erkrankungen in der praktischen Übersicht:

	Ursache	Symptome	Maßnahmen
Sonnenstich	Reizung der Hirnhäute durch direkte Sonneneinstrahlung auf den unbedeckten Kopf	hochroter Kopf, Kopfschmerzen, Übelkeit, Schwindel, Kreislaufprobleme	Patient sofort in den Schatten bringen
Hitzeerschöpfung	Elektrolytentgleisung durch vermehrtes Ausschwitzen von lebenswichtigen Elektrolyten	Schwächegefühl, Kreislaufprobleme, vermehrtes Schwitzen	kühlen Ort aufsuchen, Wasser oder elektrolytreiche Flüssigkeiten anbieten, Ruhe
Hitzekrampf	Muskelkrämpfe bedingt durch weiteren Flüssigkeitsverlust und Elektrolytmangel	Muskelkrämpfe mit starken Schmerzen	kühlen Ort aufsuchen, elektrolytreiche Flüssigkeiten anbieten
Hitzschlag	Versagen körpereigener Kühlmechanismen, Störung des Kreislaufs und des Bewusstseins	Bewusstseinsstörung bis Bewusstlosigkeit	kühlen Ort aufsuchen, Wasser anbieten, bei Bewusstseinsstörung Notruf

Empfehlungen für Disponent:innen

Auch wenn Sie bei Ihrer Arbeit in der Telefonzentrale des Hausnotrufdienstes vor allem dafür zuständig sind, die eingehenden Anrufe der HNR-Kund:innen anzunehmen, fallen auch viele ausgehende Anrufe an, z. B. weil das System Fehlermeldungen oder einen niedrigem Akkustand beim Gerät des/der Kund:in anzeigt. Auch wenn die Kund:innen, mit denen ein täglicher Meldeanruf vereinbart ist, diesen nicht gemacht haben, rufen Sie sie zurück. Oder Sie kontaktieren die Premium-Kund:innen, die einmal pro Tag angerufen werden sollen. Insgesamt machen solche ausgehenden Anrufe bis zu 60 % des täglichen Anrufaufkommens aus, weshalb sich insbesondere hier Aspekte zur Hitze-Prävention anbringen lassen.

Was können Sie an heißen Tagen zum Schutz der HNR-Kund:innen vor Hitzebelastungen tun?

- ✔ Bei eingehenden Anrufen: Wenn es noch kein akuter Notfall ist, aber die Kund:innen über allgemeines Unwohlsein klagen, versuchen Sie zu erfragen, ob die Symptome hitzebedingt sein könnten: Fragen Sie, wie warm es in der Wohnung ist und ob es am Aufenthaltsort eine direkte Sonneneinstrahlung gibt. Erkundigen Sie sich, wann und wie viel die Person in der letzten Zeit getrunken hat. Animieren Sie sie ggf. zum Trinken von Wasser oder Saftschorlen und/oder zu Maßnahmen zur Abkühlung der Wohnung oder des Körpers.
- ✔ Bei ausgehenden Anrufen: Auch wenn der Anruf technischer Natur ist, versuchen Sie jeden Anruf damit zu beenden, dass Sie nachfragen, wie es den Kund:innen mit der Hitze geht und wann sie das letzte Mal etwas getrunken haben. Motivieren Sie den/die Kund:in ggf. zu einem baldigen Getränk oder zu Maßnahmen zur Minderung der Hitzebelastung.
- ✔ Wenn Sie den/die Kund:in nicht erreichen und stattdessen Angehörige oder Pflegedienste anrufen, sensibilisieren Sie auch diese für die gesundheitlichen Aspekte von Hitze und die Relevanz ausreichender Flüssigkeitsaufnahme.
- ✔ Falls Sie im Telefonat hitzerelevante Informationen zur Wohnumgebung der Person erhalten (z. B. „Das Wohnzimmer heizt sich immer so schnell auf.“) oder zu ihrer Hitzesensitivität („Bei Hitze wird mir immer ganz schummrig.“), tragen Sie diese im Stammdatenblatt an geeigneter Stelle ein (z. B. bei den Notizen). Falls sich die Wohnung schnell aufheizt oder bereits sehr warm ist, es dem/der Kund:in aber noch hinreichend gut geht, erstellen Sie im System eine Erinnerung, dass diese Person am nächsten Tag noch einmal angerufen werden sollte.
- ✔ Tauschen Sie sich untereinander mit Ihren Kolleg:innen über Hitze-Aspekte aus bzw. erinnern Sie sie ggf. freundlich an die Verwendung von Hitze-Hinweisen gegenüber den Kund:innen. Auch die Einsatzfahrer:innen können Sie bitten, auf hitzebedingte Symptome bei den Kund:innen zu achten und ggf. Maßnahmen zur Abkühlung der Wohnung zu ergreifen.

Platz für eigene Notizen und Vorhaben:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....