

# Ein offenes Ohr – für alles

Rosalba Tolone ist Sozialarbeiterin im SPZ. Sie sucht Lösungen, hört empathisch zu. Und manchmal hilft sie, eine Situation mit einem gemeinsamen Schweigen auszuhalten.

Auf einmal ist die Welt komplett anders. Da ist eine Leere, da sind Ängste, da gibt es so viele Fragen, aber keine Antworten. Oder besser: noch keine. Denn Menschen, die mit einer Querschnittslähmung ihr Leben neu organisieren müssen, werden in Nottwil nicht alleingelassen. Früh während der Rehabilitation im Schweizer Paraplegiker-Zentrum (SPZ) kommt jemand von der Sozialberatung vorbei. Zum Beispiel: Rosalba Tolone.

Ihr erster Besuch bei einer Patientin oder einem Patienten beginnt mit der Aufklärung, was unter Sozialberatung zu verstehen ist. Gelegentlich wird das mit Sozialhilfe verwechselt, und dann folgen Reaktionen wie: «Nein danke, ich brauche keine Unterstützung vom Sozialamt.»

## Sie sorgt für Entlastung

Der Auftrag von Rosalba Tolone und von zwölf weiteren Sozialarbeitenden im SPZ besteht darin, eine Anlaufstelle zu sein. Sie haben ein offenes Ohr. Sie beantworten Fragen oder holen Antworten von spezialisierten Teams. Und sie alle zeichnet eine grosse Beharrlichkeit aus.

Im ersten Gespräch steht für die 35-jährige Schwyzerin der Vertrauensaufbau im Vordergrund, die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Frischverletzte müssen

sich mit den Sozialversicherungen auseinandersetzen. In ihrem Zustand kann sie das überfordern, deshalb sind Sozialarbeitende unverzichtbar. Sie kümmern sich darum, wo welche Ansprüche geltend gemacht werden können. Welche Leistungen erbringen die Sozialversicherungen? Braucht es ein Gesuch an die Schweizer Paraplegiker-Stiftung oder muss die Rechtsberatung beigezogen werden? Wie sieht es mit der Pensionskasse aus? Ist eine Anpassung der Wohnung erforderlich? Wird ein Pflegeplatz benötigt?

«Unsere Aufgabe ist es, den betroffenen Menschen belastende Denkarbeit abzunehmen, weil sie ganz andere Sorgen haben», sagt Rosalba Tolone. «Wir wollen sie und ihre Angehörigen entlasten.» Sobald sie ihnen die ersten Resultate vorlegt, spürt sie ihre grosse Dankbarkeit.

## Emotionen sollen Platz haben

Bei Widerständen kommt den Angehörigen eine wichtige Rolle zu, damit die Betroffenen kooperieren. Laut Rosalba Tolone besteht die Zusammenarbeit vor allem darin: «Wir sind auf ihrer Seite und versuchen, das Optimum für sie herauszuholen.» Kein

Aufwand wird gescheut. Zum Beispiel: Die Heimkehr von Patientinnen und Patienten ins Ausland aufgleisen und begleiten. Menschen für die Zeit nach dem Austritt mit den wichtigen Stellen vernetzen. Die nachstationäre Betreuung gewährleisten. Oder eine Hochzeit in Nottwil arrangieren.

Rosalba Tolone erlebt die Schicksale sehr nahe und erhält Einblicke in nicht immer einfache Familienverhältnisse. Sie

kann gut zuhören, aber manchmal ist mit einem gemeinsamen Schweigen eine Situation besser auszuhalten. Und sie darf

mitfühlen, Emotionen sollen Platz haben. Wenn sie beobachtet, wie die Augen einer querschnittgelähmten jungen Frau funkeln, sobald sie ihre Liebsten sieht, kommt auch ihr das Augenwasser.

Aber als Sozialarbeiterin muss sie den Spagat zwischen professioneller Distanz und Mitgefühl beherrschen. Weil ein kühler Kopf hilft, die Übersicht zu bewahren – und maximalen Support zu leisten.

(pmb/kohs) ■

«Unsere Aufgabe ist es, den Menschen belastende Denkarbeit abzunehmen.»

 [paraplegie.ch/  
sozialberatung](https://www.paraplegie.ch/sozialberatung)

