STADTREDAKTION HEIDELBERG

So erreichen Sie uns:

Tel. : 0 62 21 - 519 56 00
Fax : 0 62 21 - 519 956 00

E-Mail: stadtredaktion@rnz.de

Mit Leid im Alter nicht allein

Beratungsstelle zieht Bilanz

RNZ. Vor gut drei Monaten hat am Netzwerk Alternsforschung (NAR) der Universität eine psychologische Beratungsstelle für ältere Menschen ihre Arbeit aufgenommen (die RNZ berichtete). Hier können sich ältere Menschen mit psychischen Problemen, aber auch Angehörige und Menschen, die beruflich mit älteren Menschen zu tun haben, kostenlos beraten lassen.

Die Leiterin der Beratungsstelle, Dr. Elke Ahlsdorf, zieht eine erste Bilanz: „Es zeigt sich, dass das Angebot gut angenommen wird. Das Spektrum ist dabei sehr breit. Es kommen Ältere, die unter depressiven Symptomen, Einsamkeit oder Schwierigkeiten mit dem Alternsprozess leiden ebenso wie Angehörige, die Hilfe im Umgang mit den psychischen Problemen ihrer Familienmitglieder haben. Ein weiteres großes Thema ist die Angst vor Demenz und die Bewältigung einer bereits festgestellten demenziellen Erkrankung".

In einem ersten Gespräch in der Beratungsstelle wird geklärt, inwiefern ein Beratungsbedarf besteht. Im weiteren Verlauf haben die Hilfesuchenden die Möglichkeit, an mehreren Beratungsterminen teilzunehmen und gemeinsam mit der Psychologin eine Problemlösung zu erarbeiten. „Der Schweregrad der Probleme ist dabei unterschiedlich. Warten Sie nicht zu lange, bis sich ernsthafte psychische Erkrankungen einstellen. Oft kann eine rechtzeitige Beratung helfen, längerfristige Beeinträchtigungen zu verhindern", so die Beraterin.

> **Kontakt:** Dr. Elke Ahlsdorf, Netzwerk Alternsforschung, Bergheimer Straße 20, 69115 Heidelberg; geöffnet ist Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr, Telefon: 06221 548248. Termine erfolgen nach vorheriger Vereinbarung. Die Beratung ist kostenlos.

Im Schlosshof gab es zu Jahresbeginn einen Rohrbruch – und das gesamte Schloss war vier Tage lang ohne Wasser. Foto: Hentschel

Die Schweinegrippe ist zurück

Am Universitätsklinikum sind zwei Patientinnen gestorben – Zehn Infizierte werden behandelt

Von Ingeborg Salomon

Die Schweinegrippe ist zurück. Nicht nur in Niedersachsen, wo in Göttingen im Dezember 2010 zwei Patienten sowie am 3. Januar ein weiterer gestorben sind, sondern auch in Heidelberg. „Am Universitätsklinikum werden zur Zeit etwa zehn Patienten, die an dem H1N1-Virus erkrankt sind, behandelt, jeden Tag kommen etwa zwei weitere dazu", erklärte die Sprecherin des Universitätsklinikums, Dr. Annette Tuffs, gestern gegenüber der RNZ. Bereits im Dezember seien zwei Patientinnen im Klinikum gestorben.

„Beide Frauen hatten schwere Vorerkrankungen, eine litt an einer schweren Form von Leukämie", so Tuffs. Deshalb sei unklar, ob diese Vorerkrankungen oder die Schweinegrippe zum Tod der Patientinnen geführt hätten. Bereits am 1. November 2009 war am Universitätsklinikum ein Patient gestorben, der sich mit dem Erreger der Schweinegrippe infiziert hatte. Der 29-Jährige war ebenfalls schwerstkrank, er litt unter Funktionsstörungen von Leber und Nieren und stand auf der Warteliste für eine Organtransplantation, als er mit einer Schweinegrippe-Infektion in das Universitätsklinikum eingeliefert wurde.

Wie viele Menschen in Baden-Württemberg derzeit an dem H1N1-Virus erkrankt sind, sei nicht bekannt, so ein Sprecher des Landesgesundheitsamtes Stuttgart. Es bestehe keine grundsätzliche Meldepflicht für Grippeerkrankungen, nur nachgewiesene Erreger müssten vom Arzt bekanntgegeben werden. Im Dezember 2010 sei in zehn von 25 eingereichten Proben das H1N1-Virus festgestellt worden, so das Landesgesundheitsamt. Anlass zur Beunruhigung gebe es nicht.

Am Universitätsklinikum habe man das Personal aufgerufen, sich impfen zu lassen, sofern das noch nicht geschehen sei, so Tuffs. Anders als vor gut einem Jahr gibt es ausreichend Impfstoff, und mittlerweile ist auch in der regulären Grippe-Impfung ein Schutz gegen das H1N1-Virus enthalten. „Dieser Impfstoff enthält keine Wirkstoffverstärker und ist gut verträglich", erklärte Tuffs. Auch der Sprecher des Landesgesundheitsamtes betonte, dass die normale Grippe in der Regel gefährlicher sei und mehr Todesopfer fordere. In der vorigen Saison seien im Südwesten insgesamt 36 Menschen im Zusammenhang mit Grippe gestorben.

Schloss ohne Wasser

Rohrbruch im Schlosshof – Touristen waren verärgert

tt. Eine schöne Bescherung erlebten die Besucher und Mitarbeiter des Heidelberger Schlosses zum Jahreswechsel: Vom 1. bis zum 5. Januar gab es auf dem gesamten Schloss kein Wasser. Der Grund: Ein Wasserrohrbruch im Schlosshof. Und offenbar gestalteten sich die Arbeiten so schwierig, dass bis Mittwoch weder Toiletten noch Wasser im Mövenpick-Restaurant zur Verfügung standen. Besucher und Mitarbeiter mussten sich in dieser Zeit anderweitig behelfen und die Toiletten am Busparkplatz benutzen.

„Das war für alle Beteiligten nicht schön", berichtete Birte Mardeck vom Service Center Schloss. Seit Montag sei am großen Rohrbruch gearbeitet worden. „Wir sind froh, dass das Wasser nun wieder fließt", sagte Mardeck am Mittwochnachmittag der RNZ. Auch die Schlossgastronomie Mövenpick war betroffen. Zwar hat das Restaurant vom 1. Januar bis 2. Februar Betriebsferien, doch der Fasskeller konnte seit Jahresbeginn nicht bewirtschaftet werden.

Vier Tage lang ohne Toiletten

Kritik gab es von Mitarbeitern am Notfallmanagement der Schlossverwaltung. Es sei unglaublich, dass die Schlossverwaltung nicht im Stande sei, zumindest Dixi-Toiletten aufstellen zu lassen. Die Touristen hätten den Mitarbeitern „die Bude eingerannt und seien aggressiv geworden", weil die Toiletten auf dem ganzen Schloss außer Betrieb waren. Zudem sei es nicht zumutbar, dass Mitarbeiter und Gäste zur Toilette am Busbahnhof gehen müssten, so die Meinung. Für eine Stellungnahme war bei den Staatlichen Schlössern und Gärten am Mittwoch niemand zu erreichen: Schlossverwalter Michael Bös ist im Urlaub, und auch in der Bruchsaler Zentrale sind die Verantwortlichen erst wieder ab kommendem Montag im Dienst.

Der Hinweis an die RNZ auf den Wasserrohrbruch kam von verärgerten Touristen – und nicht etwa von der Schlossverwaltung. In den letzten Jahren häuften sich die Klagen über die heruntergekommene Infrastruktur im Schloss.

Botschafter spricht zu Krise und Aufschwung

RNZ. Der französische Botschafter, S.E. Bernard de Monferrand, kommt am heutigen Freitag, 7. Januar, auf Einladung des Bundestagsabgeordneten Dr. Karl A. Lamers, des Präsident der Parlamentarischen Versammlung der NATO, zu einer öffentlichen Veranstaltung in das „Hotel zum Ritter St. Georg", Hauptstraße 178. De Monferrands Thema um 17.30 Uhr: „Krise und Aufschwung in Europa?". Deutschland und Frankreich verbinden eine beispielhafte Zusammenarbeit und jahrzehntelange Freundschaft. Auf dem Weg zur europäischen Einigung spielten beide Staaten eine entscheidende Rolle. Mit dem Élysée-Vertrag von 1963 wurde die besondere Verbindung zwischen Deutschland und Frankreich sichtbar dokumentiert, und beide Länder erwiesen sich immer wieder als Motor in der Europäischen Union.

Warum werden die Kunden unzufriedener?

Der Kundenspiegel zeigt, dass Heidelberger Geschäfte in Sachen Freundlichkeit klar verlieren – Grund: Immer weniger inhabergeführte Läden

Von Micha Hörnle

Werden die Kunden unzufriedener mit den Leistungen der Heidelberger Geschäfte? Geht es nach den Ergebnissen des dritten Heidelberger Kundenspiegels, sieht es ganz danach aus: Denn der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad sank im Vergleich zur letzten Befragung 2007 um mehr als zwei Prozentpunkte auf 80,6 Prozent – und das macht schon eine Menge aus: Spitzenreiter unter 130 untersuchten mittelgroßen deutschen Städten ist Balingen mit 86,8 Prozent Kundenzufriedenheit, Schlusslicht ist Fulda mit 75,0 Prozent. Heidelberg rutschte auf einen 91. Platz (nach Platz 39 im Jahr 2007). „Ein passabler Mittelfeld-Platz. Nicht überragend, aber solide", urteilt Dieter Grett, der die Befragung alle drei Jahre in Auftrag gibt.

Im Dezember befragten Interviewer von Gretts niederbayerischem Marktforschungsinstituts MF Consulting rund 900 repräsentativ ausgewählte Personen, in welchen der 94 auf dem Fragebogen aufgeführten Geschäften aus neun Branchen sie in den letzten zwölf Monaten etwas gekauft oder sonstige Leistungen in Anspruch genommen haben. Dabei sollten die Teilnehmer angeben, wie zufrieden sie mit der Leistung waren. Die Untersuchung ist unabhängig, Grett finanziert sein Unternehmen dadurch, dass die Zufriedenheitssieger mit einem Gütesiegel für sich werben dürfen (und dafür zahlen).

Die „Freundlichkeit" ist in allen Städten und über alle Branchen hinweg abgefragt worden – andere Kriterien wie Beratungsqualität und Preis-Leistungs-Verhältnis konnten nicht in jeder Branche (Apotheken, Optiker, Bau- oder Elektronikmärkte) abgefragt werden. Insofern bleibt „Freundlichkeit" zentrales Merkmal der Kundenzufriedenheit. Deren Grad wird dadurch gemessen, dass die Befragten einem Betrieb eine Note geben; der Anteil derjenigen, die gute Noten (1 und 2) vergaben, macht dann den „durchschnittlichen Kundenzufriedenheitsgrad" aus. Von Branche zu Branche variiert dieser Grad: Besonders gut schneiden Apotheken und Optiker ab, hier sind Werte von über 90 Prozent Zufriedenheit keine Seltenheit. KfZ-Werkstätten, Baumärkte und Möbelhäuser haben es eher schwer, die Kunden richtig zufriedenzustellen, manchmal gibt es da nur Werte um die 60 Prozent. „Am Ende kommt es doch auf die Menschen an", meint Grett, denn es gibt sehr wohl Möbelhäuser mit hoher Kundenzufriedenheit. Der Heidelberger Befragungssieger ist inhabergeführt und steht in Rohrbach-Süd.

Gute Noten für die Optiker

Damit hat man auch schon einen Schlüssel für die gesunkene Kundenzufriedenheit in der Hand: „Je weniger Filialisten es gibt und je mehr inhabergeführte Betriebe, desto höher ist die Kundenzufriedenheit." Und gerade bei eher inhaberdominierten Branchen wie Apotheken oder Optikern ist die Zufriedenheit groß. Das heißt nicht, dass Ketten keinen Service bieten und die Kunden nicht zufrieden stellen könnten. Beispiel Elektronikmärkte: Die drei Großen in Heidelberg – die beiden Media-Märkte und der neue Saturn – stehen ziemlich gut da und liegen nahe beieinander, mit einer Zufriedenheit von deutlich über 80 Prozent. Doch einen Tick besser schnitt in Sachen Freundlichkeit ein Mannheimer Elektronik-Unternehmen ab, das inhabergeführt ist und erst unlängst eine Heidelberger Filiale aufmachte.

Das erklärt auch, weswegen Heidelberg abrutschte: „Ich führe das auf die steigende Zahl der Filialisten zurück", so Grett. Tatsächlich stehen an der Spitze kleine Städte, in denen es kaum Ketten gibt. Doch über die Qualität eines Einkaufsstandorts sagt die Liste wenig aus: Kann schon sein, dass die Kunden in den Läden des Spitzenreiters Balingen zufriedener sind als in Heidelberg. Aber bei uns kann man wohl doch vielfältiger einkaufen als im 34 000 Einwohner-Städtchen am Rande der Schwäbischen Alb, das die Ketten bisher noch nicht entdeckt haben.

Noch bleibt der Neckar in seinem Bett

Für heute wird ein Pegelstand von 3,50 Meter erwartet – Kommen wieder Sandsäcke zum Einsatz?

hö. Auch wenn es dramatisch schnell taut: Bisher bleibt der Neckar noch in seinem Bett. Die Hochwasservorhersagezentrale Baden-Württemberg rechnete gestern noch damit, dass am heutigen Freitag der Pegel auf über 3,50 Meter steigen könnte; für eine genaue Prognose sei es allerdings noch zu früh. Die für den Hochwasserdienst zuständigen städtischen Mitarbeiter befinden sich ab heute in Bereitschaft.

Gestern um 20 Uhr lag der an der Karlstor-Schleuse gemessene Pegel bei 2,15 Metern, um 11 Uhr wurde gestern mit 2,25 Metern die höchste Markierung erreicht. Es gab also den Tag über keinen ständig steigenden Wasserstand, es herrscht noch „Normalwasser". Auch vom Unterlauf des Neckars, beispielsweise in Horb, werden kaum erhöhte Pegelstände gemeldet – noch. Allerdings erwartet die Hochwasserzentrale für heute und morgen rasant steigende Pegel am Neckar. Doch was bedeuten die Pegel? Hier eine Übersicht:

> **2,00 Meter:** Normaler Pegelstand.
> **2,60 Meter:** Schifffahrt wird eingestellt.
> **2,90 Meter:** Hochwasserbüro in der Unteren Neckarstraße 72 wird besetzt.
> **3,50 Meter:** Einsatzcontainer am Marktplatz wird besetzt.
> **3,55 Meter:** B 37 wird unterhalb der Alten Brücke überflutet.
> **4,25 Meter:** B 37 wird unter der Theodor-Heuss-Brücke überflutet.
> **5,00 Meter:** Neckarstaden an der ehemaligen Tankstelle Seppich wird überflutet.
> **5,80 Meter:** Schlierbacher Landstraße wird an der Adlerüberfahrt überflutet.
> **6,61 Meter:** Pegelhöchststand am 22. Dezember 1993 (Weihnachtshochwasser).

Erst vor fast genau einem Monat, am 8. Dezember, wurde der Pegelstand von 3,55 Meter erreicht und der Bereich an der Alten Brücke überflutet; der Höchststand wurde am 9. Dezember mit 4,04 Metern erreicht; doch schon tags drauf konnte die Sperrung wieder aufgehoben werden.

Damals versuchte die Stadtverwaltung, die Überflutung der B 37 mit Sandsäcken zu verhindern. Unsere Leserin Hiltraud Zell fragt, wieso es in Heidelberg keine festen Hochwasserwände wie beispielsweise in Eberbach gibt. Die Stadt erklärt, dass diese nicht eingesetzt werden, „um die Statik der Brücke nicht zu gefährden". Wegen mangelnder Auftriebssicherheit dürfe der Druck von unten nicht zu stark werden. Es kommen deshalb Sandsäcke zum Einsatz, auch wenn sie nur gegen überschwappendes Wasser helfen. Damit könne die Überflutung der B 37 wenigstens hinausgezögert werden.

ⓘ **Info:** Mehr über die Hochwasserlage im Internet unter: www.heidelberg.de. Den aktuellen Pegelstand gibt es unter: www.hvz.baden-wuerttemberg.de.

Vor fast genau einem Monat, am 8. Dezember, sicherten Mitarbeiter der Stadt das Neckarufer an der Alten Brücke mit Sandsäcken – Hochwasserschutzwände sind hier aus statischen Gründen nicht möglich. Ab einem Pegelstand von 3,55 Meter kommen die Sandsäcke zum Einsatz, für heute werden 3,50 Meter erwartet. Foto: Kresin