

SILKE WERNET / LAIF



Ein solcher Button kann Leben retten: Wenn eine betagte Person stürzt und hilflos liegen bleibt, kann sie per Knopfdruck Alarm schlagen. Das Rote Kreuz und mehrere private Firmen bieten solche Notrufsysteme an.

Der Kantönligeist beim Roten Kreuz kommt Senioren teuer zu stehen

Ein ehemaliger Kadermitarbeiter übt scharfe Kritik am Schweizerischen Roten Kreuz: Der Senioren-Notruf des grössten Hilfswerks sei ineffizient organisiert und deshalb zu teuer. **Von Georg Humbel**

Wie hilflos Seniorinnen und Senioren sein können, hat Beat Brändle in der eigenen Familie erlebt: Seine betagte Mutter blieb nach einem Unfall verletzt am Boden liegen. Dieser Vorfall war die schmerzhafteste Bestätigung dessen, was Brändle aus langer Berufserfahrung kennt: «Stürze sind für Betagte eine grosse und unterschätzte Gefahr», sagt er. Brändle war einst als Kadermitglied für den Notruf des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK) tätig. Heute kritisiert er das Hilfswerk: Das SRK habe bei diesem Thema den Anschluss verpasst und arbeite mit ineffizienten Strukturen. Dabei begann das Rote Kreuz als Pionierin: Als erste Organisation bot das SRK in der Schweiz einen Notruf für Senioren an. Die betagte Person trägt am Handgelenk einen Alarmbutton. Stürzt sie oder hat sie ein medizinisches Problem, kann sie per Knopfdruck Hilfe rufen. Der Alarm geht direkt in eine Notrufzentrale. Solche Notrufe-Services haben mittlerweile auch andere Firmen im Angebot – und sie haben das SRK längst überholt. Für Brändle ist das kein Zufall. Für ihn zeigt sich beim SRK-Notruf exemplarisch, was beim grössten Hilfswerk der Schweiz ganz grundsätzlich schief läuft: zu viel Kantönligeist und zu wenig Führung aus der Zentrale.

Das sind genau die Punkte, die auch zur aktuellen Krise beim Hilfswerk geführt haben. Ende letztes Jahr setzte die Führung den langjährigen Direktor Markus Mader ab, mehrere Rotkreuzräte traten in der Folge aus Protest zurück. Hintergrund ist ein Machtkampf zwischen den Kantonalverbänden und dem Hauptquartier. Der gleiche Konflikt führte auch zu den Problemen beim Notruf. Dieser ist ebenfalls föderalistisch aufgebaut, und die Kantonalsektionen geniessen viel Mitsprache. Doch bei technisch komplexen Systemen kann dies zu einem Bremsklotz werden, und es kann viel Geld kosten, wenn alle Sonderwünsche anbringen.

Das Nervenzentrum des Notrufsystems ist die Telefonzentrale. Dort gehen die Hilferufe

**Kritiker
Beat Brändle**



Der Elektroingenieur und Unternehmer arbeitet seit 15 Jahren in der Notrufbranche. Er hat internationale Erfahrung und war Geschäftsführer der hauseigenen Telefonzentrale des Schweizerischen Roten Kreuzes SRK.

der Kunden ein. Dieser 24-Stunden-Betrieb ist personalintensiv und teuer. Trotzdem gründete das Rote Kreuz Zürich 2008 mit der Curena AG eine eigene Zentrale. Sie war von Anfang an ein Verlustgeschäft. Denn als einzelner Kantonalverband war Zürich zu klein, um zu rentieren. 2012 musste das SRK zu Hilfe eilen: Es kaufte die Aktienmehrheit der Curena und gewährte ein Darlehen von zwei Millionen Franken. Die Curena sollte zur Zentrale aller Kantonalverbände werden.

Private Konkurrenz überholt SRK

Zehn Jahre später ist dieser Plan gescheitert. Basel-Stadt und die beiden Appenzell arbeiten bis heute nicht mit der Curena. Auch die Kantonalverbände Aargau und Freiburg arbeiten teilweise mit Konkurrenzfirmen zusammen. Für Brändle ist das unverständlich: «Das Beispiel des Malteser-Hilfswerks in Deutschland zeigt, wie es geht: Landesweit gibt es eine Zentrale mit über 100 000 Kundinnen.» So liessen sich die Kosten tief halten. Kritiker Brändle war von 2017 bis 2018 Geschäftsführer der Curena. Vom vielgepriesenen Rotkreuz-Geist habe er wenig gespürt. Er erzählt von Kämpfen, Intrigen und Machtspielen: «Bei den Kantonen herrschte Wildwuchs. Jeder machte, was er wollte.» So hätten die Kantonalverbände einzeln ihre Notrufgeräte eingekauft. Das habe zu Kleinbestellungen und viel zu hohen Preisen geführt. Interne Papiere aus dieser Zeit zeigen: Mit einem zentralen Einkauf hätte sich jährlich über eine Million Franken sparen lassen. «Doch die Kantone haben sich mit Händen und Füssen gewehrt», erzählt Brändle.

Es habe tatsächlich Probleme gegeben, räumt SRK-Sprecherin Ursula Luder ein. Doch in den letzten Jahren habe sich viel verändert. «Wir weisen diese Vorwürfe zurück», sagt die Sprecherin des Hilfswerks. Viele Kritikpunkte seien überholt: «So haben wir die Beschaffung mittlerweile erfolgreich zentralisiert.» Auch der derzeitige Geschäftsführer der Curena sagt, man habe aus den Fehlern gelernt. «Wir

haben grosse Schritte in die richtige Richtung gemacht», sagt Claudio Emch. Das Rote Kreuz betont, heute sei der Notruf gut aufgestellt. Doch die Entwicklung der Kundenzahlen müsste dem Hilfswerk zu denken geben.

Dienstleistungen für Senioren sind ein wachsender Markt. Doch der Notruf des SRK wächst nur langsam und hat rund 17 000 Abonnenten. Anders die Konkurrenz. Die Smart Life Care AG ist vor zehn Jahren in den Markt eingestiegen. «In dieser Zeit haben wir das Rote Kreuz überholt», sagt CEO Rolf Bona. Die ehemalige Swisscom-Tochter ist mittlerweile fast doppelt so gross wie der SRK-Notruf und hat über 30 000 Kunden. Bona sagt, das SRK habe als Pionier eine wichtige Vorreiterrolle eingenommen. «Aber heute haben die privatwirtschaftlichen Anbieter das SRK auch in Sachen Qualität überholen können.» So ist Smart Life Care mittlerweile offizieller Partner von Spitex und Pro Senectute Schweiz. Wie Bona betont, seien die neuen Angebote vielfach auch preislich attraktiver. Ein Premium-Monatsabo bei der Smart Life kostet schweizweit 49 Franken.

Alleine diesen Preis mit den Angeboten des Roten Kreuzes zu vergleichen, ist schwierig. Denn beim SRK haben alle Kantonalverbände eigene Preise. Ein vergleichbares Abonnement kostet in Graubünden 64 Franken oder in Bern 65 Franken. «Der Notruf des SRK bietet mehr persönliche Betreuung als die privaten Anbieter», sagt Sprecherin Luder. So würden die Rotkreuzhelfer die Senioren besuchen und bei der Installation helfen. «Wir setzen nicht auf Wachstum um jeden Preis. Sondern

auf gute und persönliche Betreuung.» Ausserdem würden mehrere Kantonalverbände Zusatzangebote bieten, welche die höheren Preise rechtfertigen würden. Erstaunlich ist indes, dass das Hilfswerk anders als die Privaten auch auf den Einsatz von Freiwilligen setzen kann. So werden die Hausbesuche in einigen Kantonen von Freiwilligen geleistet.

Subventionen vom Bund

Und bemerkenswert ist auch, dass das SRK vom Bund Subventionen erhält. Für den Zeitraum 2022 bis 2025 kann das Hilfswerk pro Jahr bis zu 150 000 Franken Fördergelder für den Notruf abholen. Über die ganze Periode einen Betrag von 600 000 Franken.

Kritiker Beat Brändle sagt, für die Kantonalverbände sei der Notruf ein gutes Geschäft. Deshalb würden sie ihre Pfründe verteidigen. Dass die Regionalfürsten noch immer viel Macht haben, zeigt eine Geschichte, die der «NZZ am Sonntag» von mehreren Seiten zugezogen worden ist. Letzten Sommer fanden streng vertrauliche Gespräche zwischen dem Roten Kreuz und einer namhaften Schweizer Firmengruppe statt. Das Familienunternehmen war bereit, 40 Prozent der Notrufzentralen des SRK zu übernehmen. Aus finanzieller und technologischer Sicht eine erfolgversprechende Partnerschaft. Doch das Rote Kreuz schlug das Angebot aus. Wie Insider berichten, scheiterte der Befreiungsschlag einmal mehr am Widerstand der Kantonalverbände. Es habe eine «grundsätzlich negative Haltung» mehrerer Sektionen gegeben. Deshalb betreibt das SRK die Curena nun weiterhin alleine.

Trotz allen Querelen zeigt sich das Hilfswerk optimistisch: «Wir sind sicher, dass wir in Zukunft weiter wachsen können», sagt Sprecherin Luder. Kritiker Brändle sieht das etwas anders. Das Rote Kreuz lähme sich mit seinen Strukturen selbst. Er hat sich mittlerweile mit einem eigenen Notrufsystem selbständig gemacht. Sein kleines Startup ist Konkurrent des grossen SRK.

Für den Branchenkenner zeigt sich beim SRK-Notruf exemplarisch, was beim grössten Hilfswerk der Schweiz schief läuft.