

Mitarbeit im Spital und Pflegeheim

Freiwillige professionell begleiten

Neben der Pflege von Angehörigen in Privathaushalten leisten zahlreiche Freiwillige auch einen grossen Einsatz in Alters- und Pflegeheimen sowie Spitälern. Damit dieses Engagement für alle Beteiligten stimmt, braucht es ein professionelles Freiwilligen-Management.

Text: Karin Freiermuth / Bild: Fotolia



Eine ganze Nacht lang am Bett einer sterbenden Person sitzen und ihre Hand halten; in der Cafeteria ein Kartenspiel mit einem Patienten machen; mit einer betagten Frau auf dem Spitalareal spazieren gehen – Tätigkeiten, für die sich das Personal in der Pflege keine Zeit nehmen kann. Im Stadtspital Triemli in Zürich sind diese Situationen dennoch Realität – dank freiwilliger Mitarbeitenden. «Sie füllen eine Lücke, welche sich die Gesellschaft nicht leisten kann», sagt Tatjana Disteli, die während acht Jahren für die Freiwilligen im Stadtspital Triemli zuständig war und heute die Dienststellenleiterin der Spital- und Klinikseelsorge der Katholischen Kirche im Kanton Zürich ist. Im Stadtspital Triemli mit 500 Betten sind zurzeit rund 120 Freiwillige engagiert, hauptsächlich in der Tagesbegleitung und in der freiwilligen Nacht- und Krisenbegleitung. Diese letztere Gruppe von rund 50 Freiwilligen verbringt zweimal pro Monat eine Nacht bei schwerkranken, ängstlichen, einsamen und sterbenden Patientinnen und Patienten. Für diese anspruchs-

volle Aufgabe werden die zukünftigen Begleiter während 35 Stunden ausgebildet; danach gehören regelmässige Supervisions- und Weiterbildungsveranstaltungen zum Dienst.

Neue Erwartungshaltung

«Eine nahe Begleitung der Freiwilligen ist wichtig – und aufwändig», weiss Tatjana Disteli. Bereits das Rekrutieren neuer Personen, die sich unentgeltlich für das Triemli engagieren möchten, sei zeitintensiv. Es werde vor allem darauf geachtet, dass die Freiwilligen Lebenserfahrung mitbringen sowie physisch und psychisch stabil wirken. Das Spital verfügt zwar über bestimmte Kriterien, welche potenzielle Freiwillige erfüllen müssen, schliesslich habe aber stets der gesunde Menschenverstand entschieden. «Auf die Beweggründe, sich unbezahlt zu engagieren, wird genau geschaut. Eigennützige Motive sollen nicht ausschlaggebend sein.»

Schweizweit spielen wohlwältige und uneigennützige Faktoren zwar nach wie vor eine wichtige Rolle für die Freiwilligenarbeit, zunehmend rücken jedoch selbstbezogene Aspekte wie der Spass an der Tätigkeit oder die Möglichkeit, sich persönlich wie beruflich weiterzu-

entwickeln, in den Vordergrund. Ausserdem hat sich das Selbstverständnis der Freiwilligen verändert: Sie sind selbstbewusster geworden, sehen sich eher als Mitarbeitende, die ihre persönlichen Talente einbringen möchten und eine Kommunikation auf Augenhöhe erwarten. Auch die Formen der Freiwilligenarbeit haben sich gewandelt. Das

«Freiwillige schlagen eine Brücke zur Aussenwelt und sind eine Bereicherung im Alltag der Patientinnen und Patienten.»

traditionelle Engagement mit langjähriger Bindung an eine Institution nimmt ab, wohingegen kurzfristige Einsätze in Projekten oder Initiativen eher gefragt sind. Organisationen müssen diese veränderten Vorstellungen mit den eigenen Anliegen in Einklang bringen. Dieser Wandel der Engagementbereitschaft sowie weitere gesellschaftliche Veränderungen (beispielsweise im Bereich der sozialen Medien) erhöhen die Notwendigkeit eines professionellen Freiwilligen-Managements.

Rechte und Pflichten

Tatjana Disteli hat als Seelsorgerin im Stadtspital Triemli in interdisziplinärer

Autorin

Karin Freiermuth, lic. phil, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. karin.freiermuth@fhnw.ch



Nicht nur beim Spiel in der Cafeteria, auch am Patientenbett in der Nacht sind freiwillige Mitarbeitende unentbehrlich.

Zusammenarbeit mit der Pflege ein bestehendes Konzept zu einem professionellen Freiwilligen-Management weiterentwickelt, um die Zusammenarbeit mit Freiwilligen für alle Beteiligten optimal zu gestalten. Zentral dabei ist, dass die Freiwilligenarbeit die bezahlte Arbeit nicht ersetzt, sondern ergänzt und unterstützt. Folglich müssen die Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verpflichtungen von Freiwilligen und von bezahlten Angestellten eindeutig definiert und abgegrenzt sein. «Unsere Freiwilligen übernehmen keine pflegerischen Aufgaben. Die Entlastung der Pflege ist nicht das Ziel, jedoch klar ein positiver Nebeneffekt.»

Nicht nur die unterschiedlichen Kompetenzen und der fehlende Lohn unterscheiden die Freiwilligen von den bezahlten Angestellten, sie haben auch keinen klassischen Arbeitsvertrag mit der Organisation. «Dies hat zur Folge, dass die Freiwilligenarbeit letztlich nicht vollständig planbar ist.» Tatjana Disteli verlor aus unterschiedlichen privaten Gründen innerhalb von drei Wochen zwölf Freiwillige, wodurch ihre laufenden Nachteinsätze beinahe zusammenbrachen.

Aufgrund des fehlenden Arbeitsvertrages stellt sich zudem oft die Frage, wie viel Verbindlichkeit ein Betrieb von den Freiwilligen erwarten darf. Generell empfiehlt es sich, eine Einsatzvereinbarung zu erstellen, in der die gegen-

seitigen Erwartungen und Verpflichtungen festgehalten sind. Sinnvoll ist zudem die Orientierung an den Standards von Benevol Schweiz, der Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit. Diese besagen unter anderem, dass die Freiwilligeneinsätze im Jahresdurchschnitt nicht mehr als sechs Stunden pro Woche umfassen sollen und dass die Freiwilligen ein Anrecht auf eine persönliche Anerkennung haben. Ferner gilt es zu beachten, dass die Freiwilligen während ihres Einsatzes durch die Organisation gegen Haftpflichtansprüche versichert sind und dass den Freiwilligen effektive Spesen zurückerstattet werden. Die Freiwilligen wiederum sind dazu verpflichtet, die Schweigepflicht einzuhalten, ausserdem werden Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein von ihnen erwartet. Nicht zulässig ist die Beendigung der Freiwilligentätigkeit zur Unzeit. Wenn jemand eine konkrete Leistung versprochen hat (z.B. einen Personentransport) und diese ohne Abmeldung nicht erbringt, kann die Organisation den Ersatz des Schadens (z.B. Kosten für eine Taxi) verlangen.

Freiwillige sind Brückenbauer

In der Schweiz führt jede vierte Person mindestens eine unbezahlte Tätigkeit innerhalb einer Organisation oder Institution aus, beispielsweise in einem Umweltschutzverein, in einem Sport-

club, in sozial-karitativen Organisationen, im kirchlichen Kontext – oder im Gesundheits- und Pflegebereich. Dort bilden die Freiwilligen für die Bewohnerinnen und Patienten eine Brücke zur Aussenwelt und sind eine Bereicherung in ihrem Alltag. Für Tatjana Disteli schlagen die Freiwilligen zudem eine Brücke zu verschiedenen Berufen im hochkomplexen Spitalumfeld. Davon profitieren nicht nur die Patienten und Mitarbeitenden, vielmehr wachsen auch die Freiwilligen an ihren Aufgaben. «Es ist schön zu beobachten, wie sich die Freiwilligen entwickeln. Ich habe mehrmals beobachtet, wie Freiwillige dank ihres Engagements mit privaten Krisen besser umgehen konnten.» ■

Weiterbildung zum Freiwilligen-Management

Die FHNW bietet einen zwölfstägigen Lehrgang zum Freiwilligen-Management an. Der nächste Kurs startet am 22.9.2016. Er richtet sich an Personen, die verantwortlich sind für die Freiwilligenarbeit in einer Organisation oder die privat einen Bezug zum Thema haben. Genauere Informationen sind zu finden unter:

www.fhnw.ch/wirtschaft/weiterbildung/cas-freiwilligen-management