

Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen

Praxishilfe für lokale Koordinierungsstellen

Herausgegeben von:

Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.
Leipziger Str. 82
06108 Halle
Tel.: 0345-200 28 10
Fax: 0345-200 34 11
E-Mail: halle@freiwilligen-agentur.de
Internet: www.freiwilligen-agentur.de

© 2006 Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.

Gefördert von den Spitzenverbänden der Pflegekassen
Koordinierungsstelle VdAK, Siegburg

Inhalt

1.	Das Netzwerk für ehrenamtliche Besuchsdienste	1
	⇒ An wen richtet sich diese Praxishilfe?.....	1
	⇒ Die Koordinierungsstelle.....	1
	⇒ Erfahrungen aus dem Bundesmodellprojekt „beziehungsweise“	2
2.	Warum ehrenamtliche Besuchsdienste?	3
3.	Was machen ehrenamtliche Besuchsdienste?	5
	⇒ Einzelbetreuung	5
	⇒ Gruppenbetreuung	5
	⇒ Abgrenzung zur professionellen Pflege	5
4.	Die Koordinierungsstelle.....	7
	⇒ Rolle und Aufgaben der Koordinierungsstelle	7
	⇒ Der Träger	7
5.	Die Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen	9
	⇒ Grundsätzliches	9
	⇒ Wer kommt mit ins Boot?.....	9
	⇒ Die Gewinnung von Kooperationspartnern	9
	⇒ Wer wird Freiwilligen-Koordinator?	10
6.	Die Schulung der Freiwilligen-Koordinatoren.....	12
	⇒ Grundlagen	12
	⇒ Das Konzept.....	12
	⇒ Modalitäten	16
	⇒ Vereinbarungen für die Zusammenarbeit.....	16
7.	Die Gewinnung von Ehrenamtlichen	16
	⇒ Persönliche Ansprache	17
	⇒ Presse/ Medien	17
	⇒ Vermittlungsstelle wie Freiwilligenagentur, Seniorenbüro o.ä.	18
	⇒ Informationsveranstaltungen im eigenen Haus.....	18
	⇒ Projektvorstellung in anderen Einrichtungen	18
	⇒ Faltblätter	19
	⇒ Straßenfeste/ Stände/ Aktionen	19
	⇒ Homepage.....	19
8.	Die Vermittlung	20
	⇒ Die Eignung.....	20
	⇒ Die Beratung	20
	⇒ Das Paten- oder Tandemprinzip	21
	⇒ Die Vermittlung.....	21
	⇒ Der Umgang mit Problemen nach der Vermittlung	22
9.	Die Schulung der Ehrenamtlichen	24
	⇒ Ziele und Inhalte.....	24
	⇒ Austausch und Begegnung	24
	⇒ Organisatorisches.....	25
10.	Die Begleitung der Ehrenamtlichen.....	26
11.	Die Begleitung der Pflegeeinrichtungen.....	27
12.	Die Vernetzung	28
	⇒ Im Projekt.....	28
	⇒ In der Kommune.....	28
13.	Literatur	31
14.	Arbeitsmaterialien für die Praxis	32

1. Das Netzwerk für ehrenamtliche Besuchsdienste

Ältere Menschen, die in verschiedenen Bereichen des Alltags auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind, verfügen nicht immer über ein zuverlässiges und stabiles Netz an sozialen Beziehungen. Diese sind aber die wichtigste Ressource für Wohlbefinden und Lebensqualität im Alter. Abnehmende soziale Beziehungen führen zu Vereinsamung und Isolation mit wesentlichen Auswirkungen auf die Selbstständigkeit und Eigenverantwortlichkeit älterer Menschen.

Eine Möglichkeit der Unterstützung tragfähiger sozialer Beziehungen besteht in der Förderung bürgerschaftlichen Engagements in Form von Besuchs- und Begleitdiensten sowohl im häuslich-privaten Umfeld als auch im institutionellen Umfeld. So kann der Vereinsamung und Isolation alter Menschen entgegengewirkt werden.

⇒ An wen richtet sich diese Praxishilfe?

Diese Handreichung ist eine Arbeitshilfe für Vereine, Freiwilligenagenturen und andere Einrichtungen, die in ihrer Kommune/ ihrem Stadtteil den Einsatz ehrenamtlicher Aktivitäten in der Altenhilfe trägerübergreifend fördern wollen.

Die Idee des in dieser Broschüre vorgestellten Netzwerks besteht darin, dass auf lokaler Ebene eine Koordinierungsstelle die Zusammenarbeit von Pflegeeinrichtungen mit Freiwilligen intensiviert und qualitätssichernd begleitet. Durch eine unterstützende Koordination soll ein lokales Netzwerk gebildet werden, in dem unterschiedliche Akteure das gemeinsame Ziel umsetzen, das bürgerschaftliche Engagement in der Altenpflege zu stärken und zu fördern.

⇒ Die Koordinierungsstelle

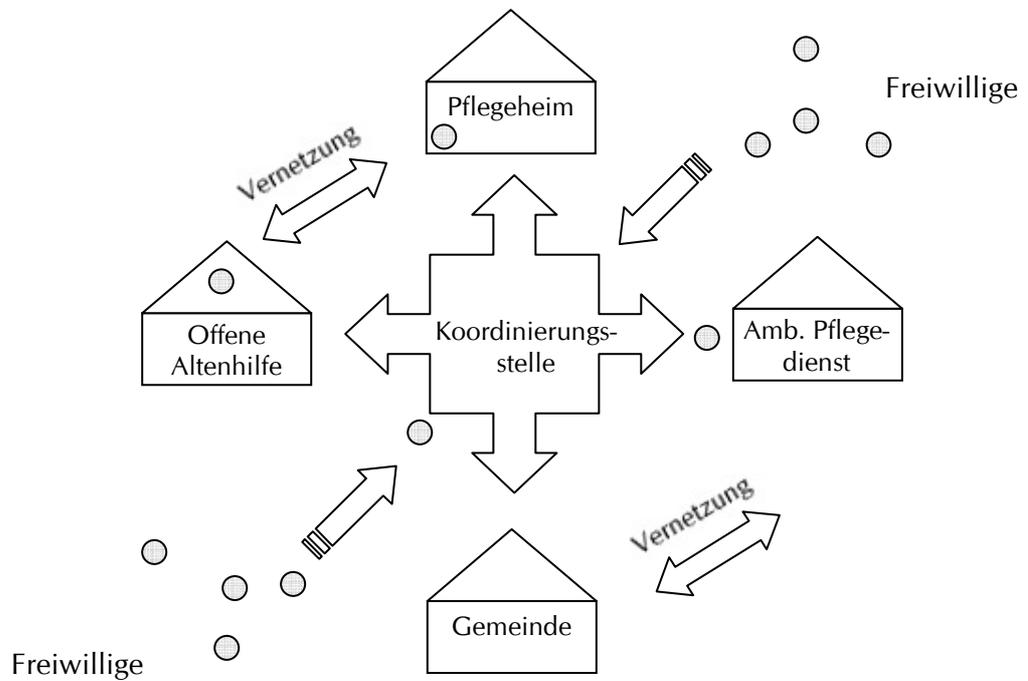
In diesem Modell spielt die Koordinierungsstelle eine zentrale Rolle. Sie gewinnt Ehrenamtliche für Besuchsdienste bei alten Menschen, qualifiziert diese und vermittelt

sie an Pflegeeinrichtungen, deren Bewohner/Patienten sich Unterstützung durch Ehrenamtliche wünschen. Um eine erfolgreiche Einbindung der Freiwilligen zu gewährleisten, übernimmt in jeder Pflegeeinrichtung ein Mitarbeiter die Aufgabe des Freiwilligen-Koordinators wofür er zuvor von der Koordinierungsstelle ausgebildet wird. Die Freiwilligenkoordinatoren der einzelnen Pflegeeinrichtungen haben über die Koordinierungsstelle die Möglichkeit, sich auszutauschen und voneinander zu lernen. So wird ein Netzwerk geschaffen, das in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren aus der kommunalen Seniorenarbeit an einer Optimierung der Integration von Freiwilligen in die Altenhilfe arbeiten kann. Durch die damit verbundene Öffentlichkeitsarbeit und verbesserte Rahmenbedingungen werden wiederum mehr Bürger motiviert, sich in diesem Bereich freiwillig zu engagieren.

Ziel dieser Broschüre ist es, Einrichtungen aus dem Bereich der Altenhilfe eine praxisnahe Handreichung zur Verfügung zu stellen, die Unterstützung beim Aufbau eines eigenen lokalen Netzwerks „Ehrenamt in der Altenhilfe“ leistet. Hier finden Sie konkrete Hilfestellungen und Tipps für die Praxis:

- die Gewinnung der Projektpartner
- die Werbung der Ehrenamtlichen
- die Schulung sowohl der Pflegeeinrichtungen als auch der Ehrenamtlichen
- der Aufbau des Netzwerks

Für Altenhilfeeinrichtungen, die nur im eigenen Haus mit Freiwilligen zusammenarbeiten möchten, empfehlen wir die Handreichung „Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen - Praxishilfe Freiwilligen-Management in Pflegeeinrichtungen“ (Bezugsquelle siehe Anhang). Sie enthält eine detaillierte Anleitung für die Einführung eines Freiwilligen-Managements im eigenen Haus sowie die Gewinnung und Schulung von Freiwilligen.



Das Netzwerk Ehrenamt

⇒ **Erfahrungen aus dem Bundesmodellprojekt „beziehungsweise“**

Diese Handreichung entstand als Ergebnis eines Projekts, das im Rahmen des Modellprogramms zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung (§8 SGB XI) durchgeführt wurde. Ziel des Projekts war der Aufbau einer regionalen Koordinierungsstelle für die Betreuung pflegebedürftiger Menschen durch ehrenamtliche Besuchsdienste in Halle/Saale.

Die Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. hat dort unter dem Namen „beziehungsweise“ ein lokales Netzwerk für die ehrenamtliche Betreuung pflegebedürftiger Menschen aufgebaut. Im Lauf von zwei Jahren beteiligten sich 17 ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen an dem Projekt. In diesem Zeitraum wurden 125 interessierte Bürger über die Tätigkeit des Seniorenbegleiters informiert, 74 sind danach tätig geworden.

Die meisten Freiwilligen in dem Projekt betreuen einen einzelnen alten Menschen, einige besuchen auch mehrere Pflegebedürftige. Etwa zehn Ehrenamtliche haben eine Gruppenbetreuung übernommen. Insgesamt wurden im Projektzeitraum bisher

über 130 pflegebedürftige Menschen durch ehrenamtliche Besuchsdienste begleitet.

Diese ermutigenden Zahlen zeigen, dass das Potenzial an ehrenamtlicher Unterstützung für alte Menschen groß ist. Durch eine breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit und engagementfreundliche Rahmenbedingungen vor Ort kann dieses Potenzial auch verwirklicht werden. Wenn es gelingt, nachhaltige Strukturen für die Betreuung alter Menschen zu schaffen, kann so die Lebensqualität vieler alter Menschen deutlich verbessert werden.

Das Projekt „beziehungsweise“ wurde 2005 mit dem Innovationspreis „Engagiert für Familie“ der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen ausgezeichnet.

2. Warum ehrenamtliche Besuchsdienste?

Aufgrund der demografischen Entwicklung in der Bundesrepublik Deutschland ist in den kommenden Jahren und Jahrzehnten ein überdurchschnittliches Anwachsen der älteren Bevölkerungsgruppen zu erwarten, das verbunden ist mit einem erhöhten Unterstützungs- und Pflegebedarf. Schon heute sind über 2 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig. Etwa die Hälfte der Pflegebedürftigen (48,6 %) wird von Angehörigen zu Hause versorgt, die Tendenz ist jedoch rückläufig: immer mehr Menschen werden durch professionelle Pflegedienste oder stationär versorgt. Ihre Zahl beträgt zurzeit 1,05 Millionen.¹

Größere Lasten für die mittlere Generation

Der Rückgang der familiären Betreuung resultiert aus den demografischen und gesellschaftlichen Veränderungen: durch die rückläufige Kinderzahl werden Familien kleiner, ältere Menschen haben immer häufiger nur eines oder gar keine Kinder, die sie besuchen, betreuen und unterstützen können. Zudem führen erhöhte Anforderungen an Mobilität und Flexibilität auch zu räumlichen Trennungen und eingeschränkten gemeinsamen Zeitressourcen der Familien. Der daraus resultierende Mangel an sozialen Beziehungen und Unterstützungsmöglichkeiten kann nur sehr begrenzt im Rahmen der Pflegeversicherung von der professionellen Pflege ausgeglichen werden.

Für diese veränderte Situation muss die Gesellschaft neue Wege finden, wie ein Füreinander da sein auch außerhalb von familiären und professionellen Strukturen realisiert werden kann.

Neue soziale Netze

Eine Möglichkeit, die Betreuung älterer Menschen auch unter gewandelten sozialen Bedingungen zu verbessern, ist der Einsatz

von ehrenamtlichen Besuchs- und Begleitediensten. Nach den aktuellen Daten des Freiwilligensurvey 2004 sind mehr als 23,4 Millionen Bundesbürger ehrenamtlich engagiert. Studien zufolge sind etwa 18% der Ehrenamtlichen im Sozial- und Gesundheitsbereich tätig. Davon engagieren sich 5% in der Altenhilfe². Bei 23,4 Millionen Bundesbürgern, die sich ehrenamtlich engagieren, kann somit von ca. 22.000 Freiwilligen ausgegangen werden, die in verschiedenen Tätigkeitsfeldern im Bereich der Altenhilfe aktiv sind.

Die bestehende Vielfalt von lokalen und regionalen Angeboten der Altenhilfe ist schon jetzt ohne das freiwillige Engagement von Bürgerinnen und Bürgern kaum denkbar. Die Art der Tätigkeit, die Qualifikationen der Ehrenamtlichen und ihre organisatorische Einbindung sind dabei höchst unterschiedlich. Nur selten werden Fortbildungen für ehrenamtliche Seniorenbegleiter angeboten, und die Anbindung an Institutionen wie Altenheime oder Begegnungsstätten ist häufig selbst organisiert. Hier besteht erheblicher Verbesserungsbedarf, um Ehrenamtliche längerfristig an das Engagementfeld Besuchsdienst bzw. eine spezifische Einrichtung zu binden. Denn Freiwillige lassen sich heutzutage nicht mehr als beliebige Ressource einsetzen, sondern haben selbst bestimmte Vorstellungen und Ansprüche an ihre Tätigkeit. So wünschen sich 35% der heute aktiven Ehrenamtlichen bessere Weiterbildungsmöglichkeiten und eine fachliche Unterstützung ihrer Tätigkeit. 28% wünschen sich eine bessere Anerkennung durch die Hauptamtlichen in der Organisation³.

Erhebliches Potenzial

Neben den bereits aktiv Engagierten besteht in unserer Gesellschaft ein großes Potenzial an ehrenamtlichem Engagement.

1 Statistisches Bundesamt 2003

2 Beher 1999: S. 28 f

3 Freiwilligensurvey 2004, S. 189

Der Freiwilligensurvey 2004 zeigt, dass 32% aller Bundesbürger bereit wären, eine (weitere) ehrenamtliche Aufgabe zu übernehmen⁴. Damit dieses Potenzial sich auch verwirklichen kann, müssen entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden, die sich fördernd auf das Engagement auswirken. Neben regionalen Informationsstellen über Möglichkeiten des freiwilligen Engagements sind vor allem die Rahmenbedingungen in den Organisationen von entscheidender Bedeutung. Ehrenamtliche bringen ihre Zeit und ihre Fähigkeiten aus freien Stücken ein und erwarten im Gegenzug Anerkennung und Wertschätzung für ihr Engagement. Sie wollen sich wohl fühlen und kompetente Ansprechpartner vorfinden. Es muss Klarheit über ihre Rolle und ihre möglichen Aufgaben bestehen. Nur da, wo ein gutes Freiwilligen-Management umgesetzt wird, können Freiwillige auch dauerhaft erfolgreich integriert werden.

Um den bestehenden Bedarf an ehrenamtlichen Besuchsdiensten abzudecken, ist es daher wichtig, Einrichtungen der Altenpflege und der Altenhilfe für eine Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu motivieren und zu qualifizieren. Sie sind die Träger des ehrenamtlichen Engagements und müssen vor Ort für die entsprechenden Rahmenbedingungen sorgen.

Ein wichtiger Schwerpunkt der künftigen Stärkung ehrenamtlichen Engagements in der Seniorenbetreuung liegt daher in der Qualifizierung der Pflegeeinrichtungen, damit das vorhandene Potenzial freiwilligen Engagements optimal ausgeschöpft werden kann.

⁴ ebd., S. 85

3. Was machen ehrenamtliche Besuchsdienste?

Ehrenamtliche Besuchsdienste stellen eine wertvolle Ergänzung in der Betreuung und Pflege alter Menschen dar. Sie können vor allem das bieten, was die Pflegekräfte im Arbeitsalltag kaum leisten können: sie bringen Zeit mit. Sie führen Gespräche mit alten Menschen, hören ihnen zu, gehen mit ihnen spazieren, kurz: sie beschäftigen sich auf einer individuellen Basis und ohne den Zeitdruck der Arbeitswelt mit den alten Menschen. Zu beachten ist, dass es sich bei ehrenamtlichen Besuchsdiensten um ein zusätzliches Angebot handelt, nicht um einen Ersatz bestehender Leistungen wie der Pflege oder Hauswirtschaft. Diese Aufgaben können nur durch das professionelle Personal erbracht werden.

⇒ Einzelbetreuung

Die meisten Ehrenamtlichen wünschen sich eine feste Bezugsperson, die sie regelmäßig besuchen können. So kann eine persönliche Beziehung entstehen, was für die Betreuten sehr positiv ist und auch auf die Ehrenamtlichen motivierend wirkt. Solche Einzelbetreuungen sind sowohl in Pflegeheimen als auch in der ambulanten Betreuung möglich. Die Häufigkeit der Besuche variiert dabei nach dem Bedarf und der zeitlichen Verfügbarkeit der Beteiligten. Da bei einer Einzelbetreuung ein ganz individuelles Verhältnis entsteht, ist auch die Art der Beschäftigung sehr unterschiedlich. Einige Besucher gehen mit ihren Betreuten regelmäßig spazieren, andere spielen Karten, lesen vor oder erzählen. Auch praktische Hilfen gehören dazu wie Begleitung bei Behördengängen, Arztbesuchen oder zum Einkauf. Wenn eine verbale Verständigung nicht mehr möglich ist, besteht die Tätigkeit manchmal einfach darin, da zu sein und die Hand zu halten.

Die Erfahrungen in dem Projekt „beziehungsweise“ haben gezeigt, dass die Art der Betreuung sich in vielen Fällen im Laufe der Zeit wandelt: von einer reinen Unterhaltung zu Beginn der Betreuung hin zu einer stärkeren Unterstützungsleistung z.B.

bei Behördenangelegenheiten oder Geldgeschäften (Arzttermine, Anträge ausfüllen, Zuzahlungsbefreiung, Pflegestufe regeln, Geld abheben u.ä.). Viele Freiwillige übernehmen also im Laufe der Zeit eine recht verantwortungsvolle Position. Dies tritt besonders dann ein, wenn der Betreute keine Angehörigen hat, die ihn bei diesen Aufgaben unterstützen. Viele Freiwillige stellen dann fest, dass außer ihnen niemand da ist, der den alten Menschen in diesen Dingen unterstützt. Manche Freiwillige übernehmen dann die Aufgabe eines gesetzlichen Betreuers, der den alten Menschen in wichtigen Belangen vertreten kann.

⇒ Gruppenbetreuung

Einige Ehrenamtliche betreuen auch Seniorengruppen. Je nach eigenen Fähigkeiten sind Kaffeerunden, Musik-, Bastel-, oder Spielgruppen, Lesezirkel o.ä. möglich. In Pflege- oder Altenheimen nehmen in der Regel die geistig noch regeren Bewohner an diesen Gruppen teil. Aber auch manche Demenzkranke gesellen sich gern dazu, selbst wenn sie dem Geschehen nicht immer folgen können.

Einige Beschäftigungsformen erfordern eine spezielle Vorbereitung und Schulung der Freiwilligen, z.B. Bewegungsübungen, 10-Minuten-Aktivierung, aber auch das einfach scheinende Basteln, denn körperliche und geistige Einschränkungen der Senioren müssen bei der Auswahl und Durchführung geeigneter Angebote berücksichtigt werden.

⇒ Abgrenzung zur professionellen Pflege

Die Ehrenamtlichen übernehmen keine hauswirtschaftlichen oder Pflegetätigkeiten. Die Abgrenzung von der professionellen Pflege ist von zentraler Bedeutung: es kann und darf nicht darum gehen, Aufgaben der Pflege durch Ehrenamtliche abzu-

decken und dadurch professionelle Standards zu unterlaufen.

Dies wäre rechtlich unzulässig und würde überdies kaum funktionieren, weil die Beteiligten sich dagegen wehren würden. Die Ehrenamtlichen wären für die hauptamtlichen Pflegekräfte eine direkte Konkurrenz, denn diese müssten fürchten, dass ihr Arbeitsplatz eingespart werden soll. Die Erfahrungen zeigen, dass in Situationen, die von Hauptamtlichen als Bedrohung empfunden werden, keine erfolgreiche Zusam-

menarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen entsteht. Die meisten Ehrenamtlichen spüren schnell, dass sie nicht erwünscht sind. Auch wenn der Eindruck entsteht, ausgenutzt zu werden, nehmen die meisten Freiwilligen bald wieder Abstand von der Tätigkeit.

Um Konflikte zu vermeiden, muss die Abgrenzung der Aufgaben zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen daher klar eingehalten und deutlich kommuniziert werden.

4. Die Koordinierungsstelle

Um ein lokales Netzwerk für die Förderung bürgerschaftlichen Engagements in der Altenhilfe zu aufzubauen, braucht es neben der Idee einen Akteur, der Partner für das Vorhaben gewinnt und die Umsetzung koordiniert. In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Aufgaben dieser Koordinierungsstelle beschrieben und Kriterien für geeignete Träger aufgestellt.

⇒ Rolle und Aufgaben der Koordinierungsstelle

- Gewinnung von Kooperationspartnern in der Pflege
- Qualifizierung der Einsatzstellen
- Gewinnung von Ehrenamtlichen
- Vermittlung an die Einsatzstellen
- Vernetzung der Kooperationspartner
- Öffentlichkeitsarbeit

Die Koordinierungsstelle initiiert ein lokales Netzwerk für Besuchsdienste in der Pflege, um gemeinsam mit anderen Akteuren die Stärkung des Ehrenamts in der Altenhilfe zu fördern.

Dazu gehört zunächst die Gewinnung von Kooperationspartnern in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen und bei weiteren Trägern der Altenhilfe. Diese Kooperationspartner werden hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen beraten und so qualifiziert, dass ihre Einrichtungen gute Rahmenbedingungen für das Ehrenamt bieten. Die Beratung beinhaltet die gesamte Palette des Freiwilligen-Managements wie Gewinnung, Motivation, Integration und Anerkennung von Freiwilligen.

Der nächste Schritt ist die Vernetzung der Partner. Dadurch arbeitet nicht jede Einrichtung isoliert für sich am Ziel der Integration von freiwilligen Helfern in ihre Angebote. Stattdessen werden Erfahrungen ausgetauscht, Ideen weitergegeben oder

gemeinsame Aktionen und Veranstaltungen organisiert. Das Netzwerk bietet ein Forum für die Diskussion und Weiterentwicklung engagementfreundlicher Strukturen in der Kommune.

Weiterhin gewinnt die Koordinierungsstelle Ehrenamtliche, die sich als Seniorenbetreuer engagieren wollen und qualifiziert sie für ihre Aufgabe. Sie vermittelt die Ehrenamtlichen an die Pflegeeinrichtungen, deren Bewohner sich zusätzliche Betreuung wünschen. Bei Problemen oder „Fehlvermittlungen“ ist die Koordinierungsstelle Ansprechpartner und hilft bei Klärung oder Neuvermittlung. Auch nach der erfolgreichen Vermittlung und Schulung der Freiwilligen werden diese weiter begleitet, z.B. durch Austauschtreffen, die ebenfalls von der Koordinierungsstelle organisiert werden.

⇒ Der Träger

Welche Art von Einrichtung eignet sich als Koordinierungsstelle für ein lokales Netzwerk „Ehrenamtliche Besuchsdienste“?

Diese Aufgabe kann von unterschiedlichen Trägern übernommen werden. Allerdings sollten einige Kriterien bei der Entscheidung beachtet werden, wo eine solche Koordinierungsstelle am besten anzusiedeln ist.

Prädestiniert für diese Aufgabe sind natürlich Einrichtungen zur Engagementförderung wie Freiwilligenagenturen, -zentren u.ä. Sie arbeiten in aller Regel bereichs- und institutionenübergreifend und bieten Interessierten vielfältige Angebote. Sie verfügen über Kompetenz und Erfahrung in der Beratung und Vermittlung engagementinteressierter Bürger und können Interessierten, für die sich der Seniorenbereich als nicht geeignet erweist, auch andere Einsatzfelder anbieten. Freiwilligenagenturen sind Profis bei der Gewinnung von Ehrenamtlichen und von Haus aus Anlaufstelle für interessierte Bürger.

Auch Seniorenbüros können als Koordinierungsstellen fungieren. Sie verfügen über gute Kontakte im Altenhilfebereich und werden als kompetente Partner wahrgenommen, so dass gute Voraussetzungen für die Netzwerkbildung gegeben sind. Allerdings sind unseren Erfahrungen nach auch viele jüngere Menschen an ehrenamtlichen Besuchsdiensten interessiert. Für diese wäre der Zugang über ein Seniorenbüro schwieriger, wenn sie als Zielgruppe nicht gesondert angesprochen werden.

Träger der Altenhilfe, die Freiwillige auch in ihren eigenen Einrichtungen einsetzen wollen, sind ebenfalls möglich. Allerdings fehlt die Unabhängigkeit zwischen Koordinierungsstelle und Einsatzstelle. So kann bei anderen Kooperationspartnern leicht der Verdacht entstehen, dass die Koordinierungsstelle v.a. im Interesse der eigenen Einrichtung handelt, z.B. dass die „besten“ Freiwilligen in die eigene Einrichtung vermittelt werden.

Denkbar sind weiterhin Begegnungsstätten, das kommunale Bürgerbüro oder ähnliche Institutionen, die Treffpunkt für Menschen und Initiativen sind und die einen gewissen Bekanntheitsgrad haben.

Da die Koordinierungsstelle offen und gut erreichbar für Außenstehende sein soll, spielen Rahmenbedingungen wie Räume, Erreichbarkeit, Öffnungszeiten usw. eine wichtige Rolle. Je bekannter, zugänglicher und leichter erreichbar die Koordinierungs-

stelle ist, desto mehr interessierte Bürger kann sie erreichen.

Kriterien für die Koordinierungsstelle

- Die Koordinierungsstelle sollte in der Trägerlandschaft möglichst unabhängig sein und auch für die Altenhilfeeinrichtungen einen übergreifenden Servicecharakter haben.
- In der Koordinierungsstelle sollte Erfahrung mit allen Fragen des Freiwilligen-Managements vorhanden sein.
- Optimal sind Erfahrungen mit der Beratung und Vermittlung von Ehrenamtlichen sowie der Beratung von Institutionen in Fragen der Integration von Freiwilligen.
- Günstig ist weiterhin, wenn die Koordinierungsstelle auch für die potenziellen Freiwilligen eine niedrigschwellige und unabhängige Anlaufstelle darstellt. Unabhängige Träger haben daher meist einen Vorteil vor eindeutig weltanschaulich verorteten Einrichtungen wie z.B. kirchlichen Trägern. Bei diesen scheiden durch die inhaltliche Prägung bestimmte Interessentengruppen von vornherein aus bzw. der Zugang wird zumindest erschwert.

5. Die Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen

⇒ Grundsätzliches

Viele Pflegeeinrichtungen arbeiten bereits mit ehrenamtlichen Besuchsdiensten. Dazu gehören häufig kirchliche Träger und Pflegeeinrichtungen der Wohlfahrtsverbände. Diese Einrichtungen haben bereits Erfahrungen mit dem Einsatz von Freiwilligen und wenden in ihren Einrichtungen Grundsätze des Freiwilligen-Managements an. Für andere Einrichtungen, die Sie als Koordinierungsstelle für das Projekt gewinnen, ist dieses Thema vielleicht ganz neu.

Von zentraler Bedeutung ist hier die Erkenntnis, dass das Ehrenamt nicht schnell und kostenlos zu haben ist. Vor allem Einrichtungen, die bisher noch nicht mit Ehrenamtlichen zusammen gearbeitet haben, müssen sich darüber im Klaren sein, dass das freiwilligen Engagement eine Ressource ist, deren Nutzung guter Vorbereitung bedarf und die zunächst Zeit kostet. Es ist immer eine Investition vonnöten. Jede Einrichtung, die mit Ehrenamtlichen arbeiten möchte, sollte sich im Vorfeld mit Fragen der Anerkennungskultur, mit dem Versicherungsschutz, oft auch mit Vorbehalten der Mitarbeiter auseinandersetzen. Dazu kommt, dass jeder neue Ehrenamtliche zunächst in die Tätigkeit eingeführt werden muss und sich gerade in der Anfangszeit auch verstärkt mit Fragen oder Problemen an seinen Ansprechpartner in der Einrichtung wenden wird.

Aber gerade dieser Zeitaufwand gewährleistet, dass eine hohe Zahl von Ehrenamtlichen gern und daher dauerhaft in der Einrichtung mitarbeitet. Wenn Sie diese Erkenntnis erfolgreich vermitteln können, haben Sie einen wesentlichen Teil dazu beigetragen, die Qualität der Freiwilligenarbeit in Einrichtungen der Altenhilfe zu verbessern.

⇒ Wer kommt mit ins Boot?

Was sind geeignete Einsatzstellen für ehrenamtliche Besuchsdienste?

Das sind zunächst die Pflegeeinrichtungen: ambulante oder stationäre Anbieter, die pflegebedürftige Menschen zu Hause oder im Heim betreuen. Das Pflegepersonal ist meistens im Bilde darüber, welche der Betreuten sich mehr soziale Kontakte wünschen und sich über zusätzlichen Besuch freuen würden. Die Pflegebedürftigkeit bringt mit sich, dass diese alten Menschen meistens schon sehr gebrechlich und häufig auch dement sind.

Auch in offenen Altenhilfeeinrichtungen oder Seniorenbegegnungsstätten lassen sich Besuchsdienste installieren. Die Betreuten sind in dem Fall häufig ehemalige Nutzer der Angebote, die aufgrund körperlicher Gebrechen nicht mehr in die Einrichtung kommen können.

Viele Kirchengemeinden haben ebenfalls Besuchskreise oder sind offen für den Aufbau eines solchen.

Am günstigsten ist es, wenn die Initiative zur Einbindung von Freiwilligen von den Einrichtungen selbst ausgeht. Insofern sollte gerade in der Anfangszeit der Kreis der Einrichtungen im Netzwerk sorgfältig ausgewählt werden. Es macht wenig Sinn, so viele Einrichtungen wie möglich zu gewinnen, von denen aber nur wenige wirklich motiviert sind. Dann fehlt das gemeinsame Anliegen, und es muss viel Zeit und Energie auf die Motivierung verwendet werden, die umso schwerer zu erreichen ist, je weniger von der Sache überzeugte Partner mit am Tisch sitzen.

Beginnen Sie daher mit den aufgeschlosseneren Einrichtungen. Das gute Beispiel wird bald Nachfolger finden!

⇒ Die Gewinnung von Kooperationspartnern

Für die Erstansprache unbekannter Einrichtungen haben wir positive Erfahrungen mit der telefonischen Kontaktaufnahme gemacht. Hier kann ein Erstinteresse erfragt werden, oft erhalten Sie auf diesem Weg

auch gleich Informationen, welche Erfahrungen die Einrichtungen schon mit Ehrenamtlichen gemacht haben, wie der Bedarf eingeschätzt wird und wie die generelle Einschätzung ehrenamtlichen Engagements in dieser Einrichtung ist.

Eine Auflistung aller ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen Ihrer Umgebung ist z.B. bei den Landesämtern für Statistik, bei den Krankenkassen oder Seniorenberatungsstellen erhältlich.

Im telefonischen Erstgespräch sollte das Anliegen kurz skizziert und das generelle Interesse an einer Teilnahme erfragt werden. Im nächsten Schritt laden Sie alle interessierten Einrichtungen zu einem Informationstreffen ein. Mit der schriftlichen Einladung verschicken Sie eine Projektdarstellung, damit eine Entscheidungsgrundlage für die Einrichtungsleitung besteht.

Bei dem Informationstreffen stellen Sie das Projekt ausführlich vor. Wesentlich für den späteren Erfolg ist, dass Sie hier deutlich machen, was die Einrichtungen selbst einbringen müssen, um erfolgreich ehrenamtliche Helfer in ihre Arbeit zu integrieren. Jeweils ein Mitarbeiter pro Einrichtung übernimmt die Funktion des Freiwilligen-Koordinators. Dieser Mitarbeiter braucht Zeit für die Schulung, für die Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen in der Einrichtung und später für die Betreuung der Ehrenamtlichen. Die Einrichtungen müssen sich der Notwendigkeit dieser Investition von Zeit und Geld bewusst sein, damit die Freiwilligen später erfolgreich in ihre Institution eingebunden werden können. Wenn Sie sie jetzt erfolgreich motivieren, haben Sie Partner im Netzwerk, mit denen Sie auf einem hohen Niveau gute Projektarbeit leisten können.

Im nächsten Schritt werden in den Einrichtungen Mitarbeiter ausgewählt, die die Aufgabe der Freiwilligen-Koordination übernehmen.

Die künftigen Freiwilligen-Koordinatoren nehmen dann an einer Schulung teil, um auf ihre Tätigkeit vorbereitet zu werden.

Die Gewinnung von Kooperationspartnern im Überblick

1. Telefonische Kurzvorstellung des Projekts bei allen Pflegeeinrichtungen vor Ort.
2. Einladung zu einem Informationstreffen für alle interessierten Einrichtungen und Versenden einer schriftlichen Projektskizze, die alle wesentlichen Eckpunkte beinhaltet.
3. Nach etwa zwei Wochen Durchführung des Informationstreffens.
4. Die Einrichtungen entscheiden über eine Teilnahme am Projekt.
5. Die teilnehmenden Einrichtungen wählen einen Mitarbeiter aus, der die Aufgabe des Freiwilligen-Koordinators übernimmt.
6. Beginn der Qualifizierung der künftigen Freiwilligen-Koordinatoren.

⇒ Wer wird Freiwilligen-Koordinator?

Die Funktion des Freiwilligen-Koordinators beinhaltet neben der Vermittlung und Betreuung der Freiwilligen verschiedene Aufgaben, die sonst in der Leitungs- und Verwaltungsebene angesiedelt sind: Personalentscheidungen bei der Neuaufnahme von Ehrenamtlichen, Öffentlichkeitsarbeit für die Werbung neuer Ehrenamtlicher, Verantwortung für versicherungstechnische Fragen u.a.

Damit sind für einen Freiwilligen-Koordinator verschiedene Fähigkeiten wichtig. An erster Stelle steht dabei die Personalführungskompetenz. Denn auch unbezahlte Mitarbeiter müssen angeleitet werden, und das kann bei einem diffuseren Status zuweilen sogar schwieriger sein als bei weisungsgebundenem Personal mit klaren Zuständigkeiten. Ein Freiwilligen-Koordinator muss einen Außenstehenden in die Einrichtung integrieren können. Er muss die Betreuten gut kennen, um zu wissen, wer einen ehrenamtlichen Besuchsdienst wünscht, und um für jeden einen „passenden“ Freiwilligen zu finden.

Er erkennt auch in schwierigen Situationen Ursachen und findet Lösungen, vermittelt bei Konflikten mit dem Personal oder mit Angehörigen bzw. Betreuern. Dafür sind Offenheit und kommunikatives Geschick erforderlich.

Für die verwaltungstechnischen Aufgaben wie Abrechnung von Fahrtkosten oder das Meldeverfahren in Versicherungsfällen ist eine enge Anbindung an die Verwaltung oder die eigene Übernahme solcher Aufgaben wichtig. In Einrichtungen, die neben der Vermittlung durch die Koordinierungsstelle eine eigene Freiwilligenwerbung durchführen wollen, sind zudem Ideen und Fähigkeiten für die Umsetzung eigener Werbemaßnahmen erforderlich.

Alles in allem ist es also ein breites Spektrum von Fähigkeiten, die ein Freiwilligen-Koordinator mitbringen sollte.

Welche Mitarbeiter sind für diese Funktion geeignet?

Die Antwort auf diese Frage variiert sehr stark je nach Art und Größe der Einrichtung. In Pflegeeinrichtungen können z.B. Pflegedienstleiter, Pflegekräfte, Sozialarbeiter oder Ergotherapeuten die Aufgabe übernehmen. Bei kleinen Pflegediensten ist es eher der oder die Leiter/in selbst, in großen Häusern sind es häufig die Sozialarbeiter. Die Vergabe dieser Aufgabe kann auch genutzt werden, um einen Mitarbeiter durch die Ausweitung seiner Kompetenzen zu stärken bzw. um seine Eignung für übergreifende Aufgaben zu erproben.

Je nach Struktur der Einrichtung können auch Ehrenamtliche selbst die Funktion des Freiwilligen-Koordinators übernehmen. Gerade bei Freizeit- und Begegnungsstätten, die stark durch Ehrenamtliche organisiert sind, kann dies eine geeignete Lösung sein. Das setzt aber eine gefestigte Position des Ehrenamtlichen in der Einrichtung voraus.

In großen Einrichtungen mit mehreren Geschäftsbereichen (z.B. Krankenhaus, Kindergarten, Altenheim, Sozialstation) kann es sinnvoll sein, die Funktion des Freiwilli-

gen-Koordinators auf verschiedene Mitarbeiter zu verteilen. Die verwaltungstechnischen Aufgaben wie Aufnahme der Daten, Belehrung über rechtliche Fragen, Auszahlung von Aufwandsentschädigungen, das Ausstellen von Nachweisen usw. liegen dann in der Hand eines Gesamtkoordinators, der im Bereich der Einrichtungsverwaltung verortet ist. Die konkrete Arbeit vor Ort – das Anleiten der Ehrenamtlichen, die Beschäftigung mit allen inhaltlichen und persönlichen Aspekten – wird durch die Bereichskoordinatoren durchgeführt: den Koordinator Seniorenbetreuung, den Koordinator Kindergarten usw.

Die Aufgaben des Freiwilligen-Koordinators

1. Analyse des Bedarfs:
Aufgabenplanung und Erstellen der Tätigkeitsprofile
2. Vorbereitung des Einsatzes:
 Klären der Rahmenbedingungen, Information und Vorbereitung der Mitarbeiter
3. Einarbeitung und Begleitung:
Erstgespräch, Einarbeitung, Koordination
4. Anerkennungskultur:
Anerkennungsmöglichkeiten für Freiwillige entwickeln und bereithalten, Anerkennungskultur der Einrichtung stärken
5. Öffentlichkeitsarbeit:
Werbung von Freiwilligen und Darstellung des bestehenden Engagements
6. Verwaltung:
Personaldaten führen, Abrechnungen, Kostenkalkulation, Versicherungsschutz

6. Die Schulung der Freiwilligen-Koordinatoren

⇒ Grundlagen

Nicht nur die Freiwilligen müssen sich Grundkenntnisse der Altenhilfe aneignen, um gute Seniorenbetreuer sein zu können. Auch die Einrichtungen müssen dafür qualifiziert werden, Freiwillige in ihre Arbeit einzubinden, sie anzuleiten und ihre Motivation zu stärken und zu erhalten. Besonders Träger, die vorher noch nie mit Freiwilligen zusammen gearbeitet haben, benötigen Hilfe in Fragen des Versicherungsschutzes, der Gratifikation, der Einbindung der Freiwilligen, im Umgang mit Vorbehalten im Team u.a.m. Oftmals werden diese Fragen unterschätzt. Die Folgen machen sich aber sehr schnell in einer schwindenden Motivation der Ehrenamtlichen bemerkbar, die ihr Engagement nicht wertgeschätzt fühlen.

Ziel der Qualifizierung ist daher, einen Freiwilligen-Koordinator in jeder teilnehmenden Einrichtung auszubilden. Die Freiwilligen-Koordinatoren sollen in der Lage sein, engagementfreundliche Rahmenbedingungen in der eigenen Einrichtung aufzubauen. Die Freiwilligen sollen angemessene Rahmenbedingungen für ihren Einsatz vorfinden und für ihre Tätigkeit Anerkennung erhalten. Der Versicherungsschutz muss gewährleistet sein, ebenso die Erstattung anfallender Kosten wie z.B. Fahrtkosten. Bei Fragen und Problemen muss ein Ansprechpartner vorhanden sein, der sich zeitnah um diese Belange kümmert.

Daher sollten die Freiwilligen-Koordinatoren in der Vorbereitung eine Schulung durchlaufen, die alle wesentlichen Aspekte des Freiwilligen-Managements, das heißt der professionellen Einbindung von Freiwilligen, enthält. Durch die Wahl der Methoden und durch praktische Arbeitshilfen sollten die Teilnehmer darin unterstützt werden, das erworbene Wissen in ihren Einrichtungen umzusetzen. Sie sollen Multiplikatoren einer positiven Ehrenamtskultur in den Einrichtungen sein.

⇒ Das Konzept

Ziele:

Die Fortbildung qualifiziert die künftigen Freiwilligen-Koordinatoren für die Integration von Freiwilligen in ihre Einrichtung. Die Teilnehmer lernen die Grundzüge des Freiwilligen-Managements kennen und werden befähigt, dieses Wissen im Arbeitsalltag anzuwenden.

Zu den Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einbindung von Freiwilligen gehört die Auseinandersetzung mit den eigenen Erwartungen an das Ehrenamt und eine genaue Kenntnis der Motivationslagen von Freiwilligen. Zentraler Inhalt der Schulung ist die Schaffung von engagementfreundlichen Rahmenbedingungen in den kooperierenden Einrichtungen. Es werden geeignete Tätigkeitsfelder identifiziert und konkrete Tätigkeitsprofile erstellt, die im Anschluss für die Werbung, Information und Vermittlung geeigneter Ehrenamtlicher genutzt werden.

Durch die Wahl der Methoden und durch praktische Arbeitshilfen darin sollen die Teilnehmer unterstützt werden, das erworbene Wissen in ihren Einrichtungen umzusetzen.

Die Fortbildung ist in fünf Module à 2 Stunden untergliedert:

1.	Einführung in die Zusammenarbeit mit Freiwilligen
2.	Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit: Voraussetzungen der erfolgreichen Einbindung von Freiwilligen
3.	Alles selbstverständlich? Motivation durch Anerkennung
4.	Mit Planung gewinnen: Das Tätigkeitsprofil; Erstgespräch und Vermittlung
5.	Abschluss: Präsentation der Tätigkeitsprofile; Austausch der ersten Erfahrungen; Stolpersteine im Ehrenamt

Modul 1: Einführung in die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

Freiwilliges Engagement – Was ist das?	
Ziel	Inhalte
Grundlagenwissen über freiwilliges Engagement	Definition und Einordnung; Unterschiede zwischen Haupt- und Ehrenamtlichkeit
Chancen und Probleme der Zusammenarbeit mit Freiwilligen	
Ziel	Inhalte
Reflektion von Erwartungen und Diskussion eigener Vorbehalte gegenüber der Einbindung von Freiwilligen	Welche Chancen verbinde ich mit der Einbindung von Freiwilligen? Welche möglichen Probleme sehe ich?

Modul 2: Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit: Voraussetzungen der erfolgreichen Einbindung von Freiwilligen

Der Freiwilligenkoordinator	
Ziel	Inhalte
Die Teilnehmer erkennen die Notwendigkeit einer zentralen Verantwortlichkeit für die Betreuung der Freiwilligen	Warum Freiwilligenkoordination? Aufgaben Kompetenzen
Der Freiwillige, das (un)bekannte Wesen	
Ziel	Inhalte
Perspektivwechsel: die Einrichtung aus der Sicht des Freiwilligen sehen	Motivation der Ehrenamtlichen Erwartungen von Ehrenamtlichen
Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit	
Ziel	Inhalte
Bedeutung des Klimas in der Einrichtung für die Freiwilligen verdeutlichen; Unterstützung für den Umgang mit Widerständen im Team	Offenheit im Team der Hauptamtlichen für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

Modul 3: Alles selbstverständlich? Motivation durch Anerkennung

Anerkennungsformen	
Ziel	Inhalte
Die Teilnehmer lernen vielfältige Formen der Anerkennung kennen und planen ein eigenes System der Anerkennung	Ideensammlung, Erfahrungsaustausch Anerkennungsformen Die Vereinbarung Der Tätigkeitsnachweis
Rechtsfragen rund ums Ehrenamt	
Ziel	Inhalte
Rahmenbedingungen des Engagements	Versicherungsschutz Arbeitslosigkeit Rechte und Pflichten der Freiwilligen gegenüber den Betreuten

Modul 4: Das Tätigkeitsprofil; Erstgespräch und Vermittlung

Tätigkeitsprofile entwickeln	
Ziel	Inhalte
Die Teilnehmer entwickeln klare Vorstellungen über ihren Bedarf	Hinweise zur Entwicklung von Tätigkeitsprofilen
Die Teilnehmer entwickeln Tätigkeitsprofile, die sie für die Werbung Freiwilliger nutzen können	eigene Tätigkeitsprofile erstellen
Das Erstgespräch	
Ziel	Inhalte
Die Teilnehmer können ein strukturiertes Erstgespräch mit Interessenten führen, das beiden Seiten alle wesentlichen Informationen ermöglicht	Inhalt und Funktion des Erstgesprächs

Die Vermittlung der Freiwilligen	
Ziel	Inhalte
Die Teilnehmer zu strukturierten und erfolgreichen Vermittlungen der Freiwilligenbefähigen	Welcher Freiwillige passt zu welcher Aufgabe/zu welchem alten Menschen? Wie stelle ich den Erstkontakt her? Wie umgehen mit Schwierigkeiten bei der Vermittlung?

Modul 5: Abschluss: Präsentation der Tätigkeitsprofile; Austausch der ersten Erfahrungen; Stolpersteine

Präsentation der Tätigkeitsprofile	
Ziel	Inhalte
Austausch und Feedback zu den ausgeschriebenen Tätigkeiten	Vorstellung der Tätigkeitsprofile
Erfahrungsaustausch	
Ziel	Inhalte
Reflektion der Erfahrungen und gegenseitige Unterstützung	Erste Erfahrungen mit den Ehrenamtlichen
Stolpersteine im Ehrenamt	
Ziel	Inhalte
Typische Problemsituationen erkennen	Was tun bei Problemen? „Schwierige“ Freiwillige
Grenzen der Einsatzmöglichkeiten von Ehrenamtlichen erkennen	Grenzen der Zusammenarbeit
Professionell mit Konflikten umgehen	Konfliktmanagement

Arbeitsmaterialien für die Fortbildung sind in der Broschüre „Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen - Praxishilfe Freiwilligen-Management für Pflegeeinrichtungen“ enthalten.

⇒ Modalitäten

Da das Zeitbudget der Freiwilligen-Koordinatoren in aller Regel knapp ist - meistens handelt es sich für sie bei der Freiwilligen-Koordination um eine zusätzliche Aufgabe - besteht die Kunst darin, den zeitlichen Umfang der Fortbildung so zu fassen, dass alle Inhalte in der notwendigen Tiefe behandelt werden, die Dauer der Fortbildung für die Teilnehmer jedoch akzeptabel bleibt. Unserer Erfahrung nach sollte der Umfang mindestens zehn Stunden betragen. Da sich eine intensivere Vorbereitung sehr positiv auf die Erfolgchancen bei der Projektumsetzung auswirkt, sollte der Zeitumfang - wenn das möglich ist - ausgeweitet werden. Wenn das nicht machbar ist, können weniger wichtige Inhalte zurückgestellt werden. Zum Beispiel ist die Gewinnung von Ehrenamtlichen in der Anfangszeit nicht so relevant für die Freiwilligen-Koordinatoren, da die Ehrenamtlichen von der Koordinierungsstelle vermittelt werden. Wenn die Freiwilligen-Integration in den Einrichtungen gut vorangeschritten ist, können dieses oder andere Themen zu einem späteren Zeitpunkt bei Vernetzungstreffen der Freiwilligen-Koordinatoren behandelt werden.

Es empfiehlt sich, die Unterrichtseinheiten auf mehrere Sitzungen zu verteilen. Durch das häufigere Wiederaufgreifen und Reflektieren werden die Inhalte gründlicher aufgenommen als bei einem einzigen Tagesseminar. Zwischen den Kurseinheiten gemachte Erfahrungen können direkt in den Kurs mit eingebracht und diskutiert werden, wodurch sich der Lerneffekt wesentlich steigert. Die gelernten Inhalte werden reflektiert und im Arbeitsalltag erprobt.

Zudem erfolgt bei einer Kursreihe ein intensiveres Kennenlernen der Teilnehmer untereinander, wodurch ein verstärkter Austausch und somit ein erster Grundstein für das Netzwerk entsteht.

Von einem einzigen Tagesseminar sollten Sie hingegen absehen. Die Effekte sind wesentlich geringer, mancher Teilnehmer kommt zudem später oder muss - leider -

früher weg, so dass weder inhaltlich noch auf der Vernetzungsebene Wesentliches erreicht wird.

Wenn Sie die Qualifizierung der Freiwilligen-Koordinatoren nicht selbst durchführen wollen oder können, können Sie entsprechende Fachkräfte zum Beispiel über Freiwilligenagenturen und anderen Institutionen der Engagementförderung erreichen. Eine Freiwilligenagentur in Ihrer Nähe finden Sie über die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (www.bagfa.de).

⇒ Vereinbarungen für die Zusammenarbeit

Die Einrichtungen, die den Kurs absolvieren, werden im Anschluss Einsatzstellen für die von Ihnen vermittelten Ehrenamtlichen.

Für die Kooperation sollten Sie bestimmte Regeln festlegen und diese möglichst in einer schriftlichen Vereinbarung festhalten.

Dazu gehören:

- Die Bereitstellung angemessener Rahmenbedingungen für das Engagement der Seniorenbegleiter durch die Einsatzstelle, z.B. Bereitstellung und Schulung eines Freiwilligen-Koordinators, Anerkennungskultur, Versicherungsschutz
- Mitteilungen der Einrichtung an die Koordinierungsstelle über Veränderungen in Bezug auf Bedarfe und Vermittlungen
- Mitteilungen der Einrichtung an die Koordinierungsstelle über wichtige Veränderungen, z.B. Wechsel des Ansprechpartners, von Telefonnummern u.ä.
- Die Leistungen der Koordinierungsstelle für die Kooperationseinrichtungen

Praxishilfen im Anhang:

- Tätigkeitsprofil
- Kooperationsvereinbarung

7. Die Gewinnung von Ehrenamtlichen

Die Koordinierungsstelle wirbt interessierte Bürgerinnen und Bürger, die Besuchsdienste bei älteren Menschen übernehmen wollen. Wie können Sie erfolgreich geeignete Freiwillige für die Besuchsdienste werben? Nach Untersuchungen des Freiwilligen-Survey 2004 sind 12% aller bisher nicht ehrenamtlich Engagierten bereit, eine ehrenamtliche Aufgabe zu übernehmen, weitere 20% wären eventuell bereit.⁵

Viele von ihnen äußern, prinzipiell Lust zu haben, aber bisher nicht gefragt worden zu sein oder nicht zu wissen, wo ihre Hilfe benötigt wird. Dieses Engagementpotenzial können Sie „abrufen“ und mit interessanten Angeboten in tatsächliches Engagement umwandeln. Die Erfahrungen von Freiwilligenagenturen bestätigen, dass Informationsstellen für bürgerschaftliches Engagement von denjenigen, die gern etwas tun würden, genutzt werden. Dies gilt auch für den Bereich der Altenhilfe.

Die Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Betreuung alter Menschen ist nach unseren Erfahrungen leicht und schwer zugleich: einerseits lassen sich für die Betreuung älterer Menschen relativ leicht Ehrenamtliche motivieren, andererseits unterschätzen Interessenten allzu oft die schwierige Aufgabe der Betreuung sehr alter und gebrechlicher Menschen. Daher ist es wichtig, Interessenten eingehend zu beraten und sie zunächst in das Tätigkeitsfeld hineinschnuppern zu lassen, bevor sie an einen eigenen Betreuten oder eine Gruppe vermittelt werden. Doch zunächst zur Gewinnung.

⇒ Persönliche Ansprache

Der Freiwilligen-Survey 2004 zeigt, dass die meisten Ehrenamtlichen durch eine direkte persönliche Ansprache zu ihrer Tätigkeit gekommen sind⁶. Die Ansprache

durch Bekannte – seien es Hauptamtliche oder bereits in dem Bereich tätige Ehrenamtliche – zeitigt deutlich die besten Erfolge bei der Werbung von Freiwilligen. Sie befanden sich bereits im Umfeld einer Einrichtung und waren mit Mitarbeitern, Nutzern oder bereits tätigen Ehrenamtlichen bekannt. Als Koordinierungsstelle können Sie diese persönliche Ansprache zwar nicht selbst übernehmen, geben Sie diese Anregung aber an die Freiwilligen-Koordinatoren in den Pflegeeinrichtungen und auch an die bereits gewonnenen Freiwilligen weiter. Diese können in ihrem persönlichen Umfeld Werbung für das Projekt machen. Dabei wirkt sich positiv aus, dass gerade Ehrenamtliche sehr oft in vielfältigen Netzwerken leben und einen großen Bekanntenkreis haben. Die Freiwilligen-Koordinatoren können die Mitarbeiter in den Pflegeeinrichtungen ermuntern, ebenfalls in ihrem Umfeld auf die Möglichkeit der ehrenamtlichen Seniorenbetreuung aufmerksam zu machen.

⇒ Presse/ Medien

Ein guter Weg, um viele Menschen anzusprechen, ist die Presse. Wenn Sie einen Artikel veröffentlichen können, der Ihr Projekt vorstellt und deutlich macht, dass Sie nach Interessierten suchen, die einen ehrenamtlichen Besuchsdienst übernehmen wollen, werden sich viele Menschen angesprochen fühlen.

Für eine Zusammenarbeit mit der Presse gilt es einige wesentliche Regeln zu beachten. Dazu gehört, dass Leser – und daher auch Journalisten – weniger an reinen Fakten als an Geschichten über Menschen interessiert sind. Berücksichtigen Sie dies beim Verfassen einer Pressemitteilung oder bei Gesprächen mit Pressevertretern. Stellen Sie nicht das Projekt und den Träger in den Vordergrund der Geschichte, sondern die Menschen, um die es geht: die Senioren und ihre ehrenamtlichen Besucher. Sie sollten sich daher bemühen, z.B. ein be-

⁵ Freiwilligen-Survey 2004, S. 80 ff
⁶ Ebd. S. 77

reits bestehendes Betreuungsverhältnis zu porträtieren, einen alten Menschen mit seinen Wünschen nach Besuchen vorzustellen oder auch die Arbeit einer ehrenamtlich begleiteten Seniorengruppe abzubilden. Bei den Lesern werden durch die emotionale Ansprache Barrieren und Ängste abgebaut und Wunsch, sich zu engagieren, wird leichter in die Tat umgesetzt.

Bieten Sie der Presse einen Vor-Ort-Termin mit der Möglichkeit zum Fotografieren an. Holen Sie dafür unbedingt vorher das Einverständnis der Beteiligten ein!

Geeignet für eine Veröffentlichung sind nicht nur die Lokalzeitungen, sondern oft auch Anzeigenblätter mit redaktionellem Teil, Sonntagsblätter, das Stadtmagazin, Betriebszeitungen etc.

Fernsehbeiträge im Regionalsender oder im Lokalfernsehen werden ebenfalls von vielen Menschen gesehen, so dass der Bekanntheitsgrad des Projekts steigen dürfte. Aufgrund der Kürze der Beiträge und zu kurz eingebündelten Kontaktdaten bleibt es aber oft bei der reinen Information, und es kommt nicht zu einer Kontaktaufnahme. Bei lokalen Sendern gibt es manchmal die Möglichkeit, im Videotext Informationen und Kontaktdaten zu veröffentlichen.

⇒ **Vermittlungsstelle wie Freiwilligenagentur, Seniorenbüro o.ä.**

Wenn es in Ihrer Region eine Vermittlungsstelle für freiwilliges Engagement gibt, nutzen Sie diese Möglichkeit, Ihr Angebot interessierten Bürgern zugänglich zu machen. Hier kann es sich um Organisationen unterschiedlicher Bezeichnung handeln wie Freiwilligenagentur, Freiwilligenzentrum, Ehrenamtsbörse, Kontaktbörse für Engagement und andere Organisationen, die die Vermittlung ehrenamtlicher Tätigkeiten zu ihren Haupt- oder auch nur Nebenaufgaben zählen. In Freiwilligenagenturen können Sie von dem professionellen Know-How profitieren. Die meisten Freiwilligenagenturen bieten neben der Vermittlung auch

Beratung für Organisationen an sowie Fortbildungen für Haupt- und Ehrenamtliche.

⇒ **Informationsveranstaltungen im eigenen Haus**

Organisieren Sie eine Schnupperveranstaltung in Ihren Räumen. Kündigen Sie diese in der Presse an, am besten in Kombination mit der o.g. Pressestrategie. Bei der Veranstaltung stellen Sie den Aufgabenbereich vor, wobei Sie auch bereits engagierte Freiwillige zu Wort kommen lassen sollten. Gerade die Vorstellung der Tätigkeit durch bereits Engagierte vermittelt eine hohe Glaubwürdigkeit und stärkt die Motivation neuer Interessierter, sich dazuzugesellen.

⇒ **Projektvorstellung in anderen Einrichtungen**

Überlegen Sie, wer Ihre Zielgruppe ist und wo Sie sie finden. Unseren Erfahrungen nach sind die meisten ehrenamtlichen Besucher/innen vorwiegend in der Altersgruppe ab 50 Jahren und weiblich. Demzufolge sind zum Beispiel Stadtteil-Begegnungsstätten, die vorwiegend von Menschen dieses Alters genutzt werden, geeignete Einrichtungen für eine Projektvorstellung. Aber auch Interessengruppen wie der Frauenchor im Ort, Heimatvereine u.ä. sind häufig offen für soziale Anliegen. Bieten Sie an, Ihr Besuchsdienste-Projekt einmal dort vorzustellen. Nehmen Sie, wenn möglich, bereits engagierte Ehrenamtliche mit, die von ihrer Tätigkeit berichten. Sprechen Sie auch eine Einladung für einen Gegenbesuch aus! Durch die direkte persönliche Begegnung wird das Interesse der Zuhörer geweckt und der erste Kontakt ist bereits hergestellt. Dies ist ein Vorteil gegenüber der Information auf indirektem Weg wie etwa die Zeitung oder Faltblätter. Hier besteht immer eine gewisse Schwelle, den Kontakt mit dem zuständigen Ansprechpartner aufzunehmen.

⇒ **Faltblätter**

Über Faltblätter oder ähnliche Formen der Projektdarstellung können Sie Interessenten an vielen Orten ansprechen. Öffentliche Einrichtungen, Begegnungszentren, Institutionen der Altenhilfe oder Bildungseinrichtungen sind geeignete Orte für die Auslage von Informationsmaterialien. Als alleinige Werbestrategie ist das Verteilen von schriftlichen Informationsmaterial aber ungeeignet. Die Faltblätter werden zwar wahrgenommen, aber es erfolgt nur bei sehr motivierten Menschen auch ein unmittelbarer Handlungsimpuls. Insofern muss diese Methode immer ergänzt oder kombiniert werden. Hilfreich ist die Verbindung von Material und persönlicher Ansprache. Das ist z.B. in Arztpraxen möglich: Stellen Sie das Besuchsdienstprojekt Hausärzten vor, die dieses Anliegen wiederum an Interessenten weitergeben können. Dazu können Menschen gehören, die sich nicht ausgelastet fühlen oder die sich mehr persönliche Kontakte wünschen.

⇒ **Straßenfeste/ Stände/ Aktionen**

Nutzen Sie alle Arten von Anlässen, Ihr Projekt in der Öffentlichkeit zu präsentieren. Ermuntern Sie ihre Projektpartner, ebenso zu verfahren, besonders bei haus-eigenen Veranstaltungen, z.B. dem Sommerfest. Unterstützen Sie die Einrichtung, wenn nötig, bei der Entwicklung und Umsetzung von Präsentations- und Aktionsideen.

⇒ **Homepage**

Im Rahmen Ihrer Öffentlichkeitsarbeit haben Sie möglicherweise ohnehin eine Internetpräsenz, die Ihre Einrichtung und die von Ihnen durchgeführten Projekte vorstellt. Versäumen Sie es nicht, auch hier den Aufruf nach neuen Freiwilligen zu veröffentlichen.

8. Die Vermittlung

Jeder Interessierte sollte möglichst passgenau vermittelt werden. Voraussetzung dafür ist zum einen, dass Sie sich im Klaren sind über die Art der Aufgabe und die inhaltlichen, persönlichen und zeitlichen Anforderungen, die an den Freiwilligen gestellt werden. Diese Informationen haben Sie mit den von den Einsatzstellen entwickelten Tätigkeitsprofilen an der Hand. Zweite Voraussetzung ist, dass Sie sich ein Bild von dem Interessierten machen, um entscheiden zu können, welche Tätigkeit für ihn geeignet sein kann. Diese Fragen werden durch das Erstgespräch beantwortet.

⇒ Die Eignung

Nicht jeder, der einen ehrenamtlichen Besuchsdienst in einer Pflegeeinrichtung übernehmen möchte, hat auch die notwendigen Fähigkeiten dafür. Interessierte kommen häufig mit der Vorstellung, mit „der netten Oma von nebenan“ zu plauschen oder ihr bei Einkäufen zu helfen. Zwar gibt es auch alte Menschen, die trotz ihrer Hilfebedürftigkeit noch geistig rege sind. Doch häufig verhält es sich so, dass gerade diese Patienten noch recht gute soziale Kontakte haben oder einen Besuchsdienst ablehnen. Wenn die vorgesehene Aufgabe in der Betreuung eines demenzkranken alten Menschen besteht, muss dies dem Interessenten deutlich dargestellt werden. Viele Menschen unterschätzen die Anforderungen der Aufgabe aus Unkenntnis. Der Umgang mit dementen Menschen erfordert immer die Fähigkeit, sich auf das Gegenüber einzulassen, die eigenen Bedürfnisse zurückstellen und in der Begegnung eine aktive Rolle einnehmen zu können.

Aus unserer Erfahrung spricht die Tätigkeit eines ehrenamtlichen Seniorenbegleiters häufig Interessenten an, die sich selbst einsam fühlen. Sie suchen auf diesem Weg nach Gesellschaft, nach einem Gesprächspartner. Manche sind auch wenig selbstbewusst, z.B. nach langer Arbeitslosigkeit.

Sie wählen daher eine vermeintlich leichte Aufgabe, der sie sich gewachsen fühlen. Häufig bringen aber gerade diese Menschen nicht die notwendigen persönlichen Voraussetzungen für eine Besuchsdienst-Tätigkeit mit und fühlen sich auch schnell überfordert. Das Ergebnis: der Freiwilligen-Koordinator in der Einrichtung verwendet Zeit für das Gespräch und die Vorstellung im Haus – aber der Ehrenamtliche kommt nicht wieder.⁷

Im Interesse der Pflegeeinrichtungen, an die Sie die Ehrenamtlichen weitervermitteln, sollten Sie hier große Sorgfalt walten lassen. Vermitteln Sie lieber weniger Freiwillige, die dafür aber die Tätigkeit auch wirklich ausüben. Eine sehr wichtige Rolle für eine erfolgreiche Vermittlung spielt daher die Erstberatung, die Ihnen eine Einschätzung und ein Lenken der Freiwilligen ermöglicht.

⇒ Die Beratung

Bewährt hat sich die zweistufige Beratung, bestehend aus einem Erstgespräch und dem späteren Vermittlungsgespräch.

Das Erstgespräch

Das Erstgespräch dient der Information des Interessenten über die Tätigkeit einerseits und dem Kennenlernen seiner Erwartungen andererseits. Erfragen Sie die Motivation des Interessenten, sich mit alten Menschen zu beschäftigen. Gibt es Vorkenntnisse oder Erfahrungen aus diesem Bereich? Gibt es Bezüge zur persönlichen Geschichte? Hier werden Sie schnell ein Gespür dafür bekommen, warum ein ehrenamtlicher Besuchsdienst angestrebt wird und ob der Interessent dafür geeignet sein könnte.

⁷ Nach unseren Erfahrungen wird nur etwa die Hälfte aller Interessenten auch tatsächlich als Besuchsdienst tätig. Bestätigt werden diese Erfahrungen durch die Studie „Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in der Betreuung von demenzkranken Menschen“, veröffentlicht im Tagungsband „Keine Zeit zu verlieren“. 4. Kongress der Deutschen Alzheimer Gesellschaft. Lübeck, 09.-11.09.2004.

Wenn Sie den Eindruck haben sollten, ein Interessent eignet sich nicht für einen Besuchsdienst bei alten Menschen, sollten Sie dies in geeigneter Weise äußern und idealerweise eine Alternative anbieten können.

Stellen Sie dann das Tätigkeitsfeld ausführlich vor. Es ist empfehlenswert, den Interessenten detaillierte Informationen zur Tätigkeit allgemein mitzugeben⁸ und einen Folgetermin für die Vermittlung zu vereinbaren. Bitten Sie die Interessierten, sich in der Zwischenzeit darüber klar zu werden, ob die Tätigkeit tatsächlich ihren Wünschen entspricht. Manche Interessenten treffen dann aufgrund des korrigierten Bildes der Tätigkeit die Entscheidung, doch lieber eine andere Aufgabe zu übernehmen. Durch diese zweistufige Beratung und die damit verbundene „Verlangsamung“ des Prozesses wird ein Herausfiltern der weniger geeigneten und geringer motivierten Ehrenamtlichen erreicht.

⇒ **Das Paten- oder Tandemprinzip**

Um Interessenten, die keine oder wenig Erfahrungen mit der Betreuung hochbetagter Menschen haben, einen Eindruck von der praktischen Aufgabe zu vermitteln, empfehlen wir das Paten- oder Tandemprinzip. Beide Prinzipien beruhen darauf, dass ein neuer Ehrenamtlicher durch einen bereits Tätigen in sein Engagement eingeführt wird. Dies bewirkt einen leichteren Zugang für Interessierte, weil auf gleicher Ebene kommuniziert wird. Der erfahrene Ehrenamtliche kennt die Situation des Neulings und weiß, was die Fragen und Erkenntnisse des Anfangs sind.

Beim Tandemprinzip begleitet ein neuer Ehrenamtlicher einen schon länger aktiven Seniorenbegleiter direkt zu seiner Tätigkeit. So können Interessenten sich einen konkreten Eindruck von der Aufgabe als Besuchsdienst machen, Ängste abbauen

und sich bestimmte Umgangsformen anschauen.

Am einfachsten lassen sich Tandems in der Gruppenbetreuung realisieren, etwas problematischer verhält es sich bei Einzelbetreuungen. Es ist schwierig, gerade demennten Patienten – die oft nicht einmal „ihren“ Besucher richtig zuordnen können – zu erklären, warum ein weiterer Besucher mitkommt. Auch bei Hausbesuchen wird ein zusätzlicher Begleiter als dem Besuchten schwer vermittelbar empfunden.

Hierfür hat sich eher das Patenprinzip bewährt, welches darauf beruht, dass nicht die eigentliche Besuchstätigkeit anfänglich gemeinsam durchgeführt wird, sondern der neue Ehrenamtliche von einem bereits Tätigen theoretisch eingeführt wird und für diesen in der ersten Zeit als direkter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Gerade im ambulanten Bereich eignet sich dieses Prinzip gut, da die Ehrenamtlichen sich so untereinander kennen lernen und unterstützen, wodurch eine erhöhte Bleibemotivation erreicht werden kann.

⇒ **Die Vermittlung**

Im Rahmen der Qualifizierung haben die Freiwilligen-Koordinatoren Tätigkeitsprofile für die Ehrenamtlichen erstellt.⁹ Wenn Sie zusätzlich eine Übersicht nach Stadtteilen bzw. Orten erstellen, können die Ehrenamtlichen sich einen schnellen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten verschaffen. Anhand der Tätigkeitsprofile können sie sich über Einzelheiten des Aufgabenbereichs oder die Rahmenbedingungen in der Einrichtung informieren.

Unserer Erfahrung nach treffen die meisten Freiwilligen die Entscheidung für eine bestimmte Einsatzstelle danach, ob diese gut für sie erreichbar ist. Zuweilen spielen auch die Bekanntheit oder der gute Ruf einer Einrichtung eine Rolle.

⁸ Im Anhang finden Sie ein Informationsblatt für Freiwillige für diesen Zweck.

⁹ Eine Vorlage für das Tätigkeitsprofil finden Sie im Anhang.

Wenn die Entscheidung für eine Einrichtung getroffen wurde, kann gleich der Kontakt hergestellt werden. Viele Freiwillige sind dankbar, wenn der erste Kontakt durch die vermittelnde Institution hergestellt wird. So ist die erste Hürde bereits überwunden.

⇒ **Der Umgang mit Problemen nach der Vermittlung**

Es ist wichtig, dass die Koordinierungsstelle als Ansprechpartner zur Verfügung steht, wenn problematische Situationen auftreten. Beraten Sie mit der Einrichtung und dem Freiwilligen, was die Schwierigkeiten verursacht hat und was getan werden kann, um eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden. Sie werden feststellen, dass bei Schwierigkeiten stets zwei unterschiedliche Sichtweisen bestehen, die in der Regel auch beide nachvollziehbar sind. Oft beruhen Missverständnisse auf mangelndem Wissen oder Verständnis der Situation des Gegenübers. Ihre Rolle wird daher häufig eine vermittelnde sein. Gleichzeitig sollten Sie gewisse Standards setzen und diese auch einfordern, z.B. was die Einhaltung von Absprachen und Terminen betrifft.

Häufiger auftretende Schwierigkeiten sind unserer Erfahrung nach:

Die Vermittlung an die Pflegeeinrichtung gelingt nicht (sofort)

Es kommt vor, dass eine Vermittlung gar nicht zustande kommt, obwohl der Freiwillige im Beratungsgespräch hochmotiviert und kompetent schien und die Pflegeeinrichtung angab, einen akuten Bedarf an Freiwilligen zu haben.

Für die Freiwilligen ist die Kontaktaufnahme zur Einrichtung immer eine weitere Schwelle zu ihrem Engagement. Manchmal wird die Kontaktaufnahme hinausgezögert, weil etwas dazwischen kommt (Urlaub, Krankheit, viele andere Termine, ...) Hilfreich ist es, wenn Sie im (zweiten) Beratungsgespräch in der Koordinierungsstelle den Kontakt zu der ausgewählten Einrich-

tung telefonisch herstellen und der Interessent und die Einrichtung einen Termin für ein Erstgespräch vor Ort vereinbaren. Es kann natürlich vorkommen, dass der Ansprechpartner nicht erreichbar ist und telefonische Anfragen nicht beantwortet. Die Freiwilligen schließen daraus häufig, dass sie doch nicht gebraucht werden bzw. nicht erwünscht sind. Es ist aber zu bedenken, dass die Freiwilligen-Koordinatoren in der Regel eine Vielzahl anderer Aufgaben haben. Versuchen Sie, bei den Freiwilligen Verständnis für die Situation der Ansprechpartner zu wecken und dass diese häufig unter großem Arbeitsdruck stehen. Gleichzeitig sollten Sie die Freiwilligen-Koordinatoren schon in der Fortbildung darauf hinweisen, wie wichtig die zeitnahe Reaktion auf Anfragen gerade am Anfang ist und dass ein Wartenlassen als Abweisung interpretiert wird.

Mangelnde Passung bei einer Einzelbetreuung

Bei einer Einzelbetreuung spielen Sympathie und Persönlichkeit eine entscheidende Rolle. Nicht immer gelingt ein „Treffer“ gleich beim ersten Anlauf.

Hier hilft eine genauere Auswahl der Besuchspartner durch den Freiwilligen-Koordinator, der ja sowohl die Betreuten als auch die Freiwilligen kennt. Voraussetzung ist natürlich, dass der Freiwilligen-Koordinator Neigungen und Interessen beider Seiten erfragt hat und eine gewisse Menschenkenntnis mitbringt. Allerdings lassen sich Sympathiefragen nur begrenzt im Vorfeld erlauben; das Gelingen einer Vermittlung ist auch immer von der Bereitschaft beider Seiten abhängig, sich aufeinander einzulassen. Eine „Fehlvermittlung“ aufgrund mangelnder Passung zwischen zwei Menschen sollte nicht als Beinbruch betrachtet werden. Hier ist der Freiwilligen-Koordinator gefragt, den Interessierten an einen anderen Betreuten zu vermitteln.

Ein Freiwilliger ist der Meinung, das Pflegepersonal behandelt den Bewohner falsch

Die Kommunikation zwischen Freiwilligen und Pflegeeinrichtungen ist zuweilen konfliktbehaftet, weil unterschiedliche Erwartungen die Behandlung der Bewohner betreffend bestehen; zuweilen führt Unkenntnis der Freiwilligen über Pflegezusammenhänge auch zu Vorwürfen. Auch Aussagen der dementen Bewohner führen besonders zu Anfang manchen ehrenamtlichen Betreuer in die Irre, wenn sie für bare Münze genommen werden („Obwohl Frau X so *gern* Kuchen mag, bekommt sie dort *nie* welchen, und dabei zahlt sie jeden Monat ... Euro! Mit diesem Heim stimmt doch was nicht!“).

Wenn solcherlei Beschwerden vorgetragen werden, sollten Sie helfen, die Kommunikation zwischen Pflegeeinrichtung und Freiwilligen zu verbessern. Oft sind es Missverständnisse oder Fehleinschätzungen, die zu solchen Urteilen führen.

Sollte jedoch einmal ein ernsthafter Verdacht auf Fehlverhalten seitens des Pflegepersonals bestehen, steht das Gespräch mit dem Freiwilligen-Koordinator an erster Stelle. Falls ernsthafter Verdacht auf Fehlverhalten besteht, sollten die Beschwerdewege (zunächst innerhalb der Einrichtung) beschritten werden.

9. Die Schulung der Ehrenamtlichen

Die Qualifizierung der Ehrenamtlichen für die Aufgabe als Seniorenbetreuer ist ein wichtiger Projektbaustein. Er trägt dazu bei, dass die Freiwilligen ihre Aufgabe kompetenter wahrnehmen können, so dass die Betreuten direkt davon profitieren. Aber auch die Freiwilligen selbst fühlen sich sicherer und sind zufriedener mit ihrer Tätigkeit.

Zudem ist das Angebot eines Kurses für Ehrenamtliche in der Seniorenbetreuung ein weiterer Werbefaktor. Viele Freiwillige im Projekt „beziehungsweise“ sind erst durch das Kursangebot auf das Projekt aufmerksam und dann tätig geworden.

⇒ Ziele und Inhalte

Für die Vorbereitung auf die Tätigkeit als Seniorenbegleiter ist zweierlei wichtig. Zum einen ist das die Erhöhung der fachlichen Kompetenz der Ehrenamtlichen. Sie erhalten ein Basiswissen in Bezug auf Kommunikation mit alten Menschen, Alterserkrankungen, Demenz usw. Zum anderen ist die Klärung der eigenen Rolle zentral: welche Möglichkeiten und welche Befugnisse habe ich als Seniorenbegleiter, und wo sind meine Grenzen, seien sie selbst oder von außen gesetzt.

Wir stellen hier das Schulungskonzept des „Freiwilligen Seniorenbegleiters“ vor, des Kurses für Freiwillige im Projekt „beziehungsweise“.

Praxishilfe im Anhang:

- das ausführliche Curriculum für die Schulung der Freiwilligen

Zentrale Themen des Kurses

- Einführung: Ehrenamtliches Engagement in der Altenpflege
- Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation – Probleme im Alter
- Typische Erkrankungen und Einschränkungen im Alter – worauf man achten sollte
- Kreative Beschäftigungsmöglichkeiten mit älteren Menschen
- Demenz - Bedeutung für Betroffene und die Umgebung
- Erinnerungen pflegen
- Hilfe und Beratung für Senioren im Raum Halle
- Reagieren in Notfallsituationen
- Tod und Trauerbegleitung
- Grenzen freiwilligen Engagements in der Altenarbeit
- Abschluss und Auswertung

⇒ Austausch und Begegnung

Neben der inhaltlichen Schulung ist die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch über die Betreuung der Pflegebedürftigen ein wichtiger Effekt für die Freiwilligen. Sie können ihre Erfahrungen mit denen der anderen abgleichen und geben sich gegenseitig Tipps, wie z.B. eine antriebslose alte Dame überzeugt werden kann, vielleicht doch einmal einen Fuß vor die Tür zu setzen.

Neben der inhaltlichen Dimension ist aber auch der soziale Kontakt wichtig für die Ehrenamtlichen: Das Kennenlernen anderer Ehrenamtlicher bestärkt sie in ihrer Tätigkeit und wird auf persönlicher Ebene als bereichernd erlebt. Auch hier bestätigen sich die Ergebnisse des Freiwilligen-Survey: danach rangieren soziale Kontakte sehr weit oben auf der Motivationskala

von Ehrenamtlichen¹⁰. Für die Seniorenbetreuer ist der Austausch mit ihren „Kollegen“ umso wichtiger, weil die Kommunikation mit den alten Menschen häufig eingeschränkt ist.

Außerdem hat der Kurs den Nebeneffekt, dass Ehrenamtliche, deren erste Vermittlung an eine Pflegeeinrichtung nicht erfolgreich war, durch den Kurs die Verbindung zum Projekt halten. Dadurch geben sie nicht so schnell auf und bleiben im Projekt, auch wenn bis zu einer neuen Vermittlung manchmal etwas Zeit vergeht.

⇒ Organisatorisches

Der Umfang

Der Umfang der Fortbildung wurde auf 10 Kurseinheiten à 2 Stunden begrenzt, aus praktischen und aus finanziellen Erwägungen. Dennoch lassen sich natürlich leicht zahlreiche weitere Themen finden, die für ehrenamtliche Seniorenbetreuer wichtig sind und die hervorragend in eine solche Schulung passen würden. Um auch diese Inhalte mit den Ehrenamtlichen zu behandeln, ohne den Rahmen des Kurses zu sprengen, bieten sich die Austauschtreffen an (siehe das Kapitel „Die Begleitung der Ehrenamtlichen“). So können nach und nach weitere Themen behandelt werden. Dabei können auch die konkreten Wünsche der Teilnehmer einfließen.

Der Zeitpunkt

Die Freiwilligen sollten den Kurs nicht unbedingt vor Beginn des Besuchsdienstes absolvieren. Als günstiger hat sich ein paralleler Beginn von Besuchsdienst und Kurs erwiesen.

Dadurch können die praktischen Erfahrungen im Kurs reflektiert und Fragen und Probleme aus den ersten Einsätzen beantwortet und bearbeitet werden. Die Kursteilnehmer können ihre Fragen und Erfahrungen einbringen, voneinander lernen und das Gelernte zeitnah in der Praxis anwenden.

Die Referenten

Da sehr unterschiedliche Inhalte thematisiert werden, sind in der Regel mehrere Referenten nötig, um das breite Spektrum an Themen abzudecken. Diese Fachreferenten müssen aber in der Lage sein, komplexe Inhalte auch Laien nahe zu bringen. Die besten Fachkenntnisse helfen wenig, wenn sie den Ehrenamtlichen unverständlich bleiben und nicht ganz nah an ihrer Tätigkeit orientiert sind. Insofern sollten vorzugsweise Referenten eingebunden werden, die Erfahrungen mit dem Ehrenamt in der Altenarbeit mitbringen. Möglicherweise können die meisten Schwerpunkte auch von den Freiwilligen-Koordinatoren selbst vermittelt werden.

Die Rolle der Projektleitung

Bei jeder Veranstaltung sollte die Projektleitung anwesend sein, um alle organisatorischen Fragen regeln zu können, um die Freiwilligen und ihre spezifische Situation besser kennen zu lernen und für ihre Anliegen da zu sein. Dadurch sind die Kommunikationswege gerade in der ersten Zeit nach der Vermittlung kurz und eventuelle Probleme können rasch behoben werden.

¹⁰ Freiwilligensurvey 2004, S. 102

10. Die Begleitung der Ehrenamtlichen

Auch nach dem Abschluss des Kurses sollten die Ehrenamtlichen Möglichkeiten für Begegnung und Austausch untereinander sowie für ihre Weiterbildung haben. Dazu bietet sich ein regelmäßiges Treffen der Ehrenamtlichen an.

Inhaltlich betrachtet, kann dieses Austauschtreffen als Fortführung des Kurses betrachtet werden. Hier können weitere Themen behandelt werden, die für die Seniorenbegleiter aus der Praxis heraus interessant geworden sind. Bereits im Kurs behandelte Themen können wiederholt und vertieft werden, denn neue Erfahrungen werfen auch immer ein neues Licht auf die bisherigen Erkenntnisse.

Für die meisten Seniorenbegleiter ist der soziale Kontakt untereinander sehr wichtiger, der durch die Austauschtreffen ermöglicht wird. Das gilt ganz besonders für die Ehrenamtlichen, die in der ambulanten Betreuung tätig sind und daher relativ wenig Kontakt zum Pflegepersonal oder zu ihrem Ansprechpartner haben. Sie fühlen sich bei Fragen oder Problemen sich selbst überlassen und sind froh über Gleichgesinnte und Austauschpartner.

Ein weiterer positiver Effekt der Austauschtreffen ist die Rückkopplung der Erfahrungen der Ehrenamtlichen an die Koordinierungsstelle. Typische Erfahrungen aus der Tätigkeit und Rückmeldungen aus der Arbeit in den Einrichtungen vertiefen Ihr Verständnis für die Abläufe in den Einrichtungen und ermöglichen Ihnen, gegebenenfalls durch Anpassungen in der Beratung der Freiwilligen oder der Einrichtungen darauf zu reagieren.

Größere Träger wie große Pflegeheime, bei denen mehrere Ehrenamtliche im Einsatz sind, können auch eigene Austauschgruppen für ihre Ehrenamtlichen schaffen. Durch die gleiche Einsatzstelle, gemeinsame Ansprechpartner oder die Teilnahme an gemeinsamen Veranstaltungen im Haus bietet es sich an, die Freiwilligen vor Ort

stärker zu vernetzen, wenn der Wunsch danach besteht.

Themen für Austauschtreffen

- Betreuungsrecht – für einige Ehrenamtliche stellt sich irgendwann die Frage, eine gesetzliche Betreuung für den von ihnen besuchten alten Menschen zu übernehmen.
- Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht.
- Bestattungsrecht/ Bestattungsformen – auch dieses Thema wird irgendwann aktuell, v.a. wenn der alte Mensch keine Angehörigen hat, mit denen er diese Fragen besprechen kann.
- Kommunale Angebote für Senioren, z.B. Besuch von Beratungsstellen o.ä.
- Übungen zum Gedächtnistraining oder Bewegungsübungen für Ältere – im Einführungskurs können solche Aktivitäten meistens nur kurz vorgestellt, aber nicht ausführlich geübt werden.
- Notfallhilfe für alte Menschen – Wiederholung und Vertiefung.
- Spezielle Behinderungen, z.B. Umgang mit Blinden oder Ertaubten.
- Rollstuhltraining – der Umgang mit dem Rollstuhl will gelernt sein, besonders wenn man das geschützte Heimgelände verlassen will.
- Weitere Praxisübungen wie Assistenz beim Aufstehen, Treppen gehen u.ä.
- Spezielle Erkrankungen, z.B. Parkinson
- Vertiefung des Umgangs mit Demenzkranken.
- Das Verhältnis zur Einsatzstelle

11. Die Begleitung der Pflegeeinrichtungen

Wichtig: Der regelmäßige Kontakt

Pflegen Sie mit den Einsatzstellen im Projekt einen regelmäßigen Kontakt. So sind Sie immer informiert, wie der aktuelle Bedarf jeder Einrichtung aussieht, wie die Vermittlungen verlaufen, ob sich Fragen oder Probleme ergeben und können unterstützend eingreifen, wo es notwendig ist.

Besuchen Sie die Pflegeeinrichtungen von Zeit zu Zeit oder rufen Sie dort an, um sich nach dem Stand der Dinge zu erkundigen. Dazu können Sie auch aktuelle Anlässe wie eine neue Vermittlung nutzen.

Wenn die Einrichtung von sich aus keine Anliegen hat, sollten Sie folgende Fragen abklären:

Fragen an die Einsatzstellen:

- Wie sieht der aktuelle Bedarf an Ehrenamtlichen aus? Welche Tätigkeiten/ welche Kompetenzen sind gefragt (z.B. Rollstuhl ausfahren oder gemeinsam Kreuzworträtsel lösen)? Wie viele Ehrenamtliche werden zurzeit benötigt?
- Wie sind die letzten Vermittlungen verlaufen? Sind die Freiwilligen erfolgreich vermittelt worden oder gab es Probleme?
- Wie sind die Rückmeldungen der bereits tätigen Ehrenamtlichen?
- Welche Rückmeldungen geben die Betreuten auf die Besuche der Ehrenamtlichen?

Der Stellenwert der Besuchsdienste

Nicht immer haben die ehrenamtlichen Besuchsdienste die wünschenswerte Aufmerksamkeit der Einsatzstellen. Für die Freiwilligen-Koordinatoren sind die Besuchsdienste fast immer ein Aufgabengebiet von mehreren und bei großem Arbeitsdruck wird dieses häufig hinter andere Aufgaben zurückgestellt. Das kann zu Verzögerungen in der Vermittlung, zu einem schlechteren Informationsfluss über Bedarf und Stand der Vermittlung sowie zu einer unzureichenden Begleitung der Freiwilligen führen.

Sie können selbst zu einer besseren Betreuung des Projekts durch die Freiwilligen-Koordinatoren beitragen, indem Sie den regelmäßigen Kontakt zu ihnen pflegen. Das erhöht die Motivation der Freiwilligen-Koordinatoren und erzeugt auch einen gewissen Handlungsdruck auf ihrer Seite. Zudem nehmen Sie ihnen so die Arbeit ab, sich bei Ihnen zu melden, um aktuelle Informationen weiterzugeben (auch wenn das eigentlich ihre Aufgabe ist). Aber ein pragmatisches und freundlich-forderndes Vorgehen gewährleistet unserer Erfahrung nach die besten Ergebnisse.

12. Die Vernetzung

⇒ Im Projekt

Da es in jeder Senioreneinrichtung meistens nur einen Freiwilligen-Koordinator gibt, der mit der Betreuung und Integration von Freiwilligen befasst ist, gibt es für die meisten Freiwilligen-Koordinatoren im eigenen Haus keine geeigneten Ansprechpartner für die Beratung über fachliche Fragen.

Es ist daher für sie hilfreich, wenn Möglichkeiten des Austauschs mit Kollegen angeboten werden, die mit ähnlichen Aufgaben befasst sind und daher geeignete Partner für die Beratung und Diskussion sind. Der Sinn der Vernetzung liegt dabei nicht nur in der gegenseitigen Teilhabe an Erfahrungen der Projektpartner, sondern auch und in der Entwicklung des Bewusstseins, an einer gemeinsamen Aufgabe zu arbeiten. Dadurch wird die Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe verstärkt auch zu einem öffentlichen Thema für die beteiligten Einrichtungen.

Im Folgenden wollen wir einige der Vernetzungsmöglichkeiten vorstellen.

Austauschtreffen

Für die im Projekt mitarbeitenden Freiwilligen-Koordinatoren bietet sich ein regelmäßiges Austauschtreffen unter Leitung der Koordinierungsstelle an.

Die Treffen dienen zunächst als Plattform für den Austausch und die Diskussion aktueller Fragen oder Probleme der Freiwilligenarbeit. Hier können die Freiwilligen-Koordinatoren ihre Erfahrungen mit der Einbindung von Ehrenamtlichen reflektieren. Um die Treffen für sie interessant zu gestalten, sollten ihre thematischen Wünsche stets in die Planung einfließen. Weiterhin können bei den Treffen auch interessante Informationen aus der Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe vorgestellt werden.

Die Termine sollten nicht zu eng gesetzt sein, um das meist knappe Zeitbudget der

Freiwilligen-Koordinatoren nicht zu überbeanspruchen. Zwei Termine im Jahr können durchaus genügen. Für häufigere Treffen reicht die Zeit der Freiwilligen-Koordinatoren meist nicht aus, was sich durch eine geringe Teilnahme bemerkbar macht.

Newsletter

Für aktuelle Informationen bzw. deren Weiterleitung leistet ein Newsletter gute Dienste. So können auf kurzem Weg relevante Informationen, Termine oder Anfragen alle Projektbeteiligten erreichen. Das können aktuelle Entwicklungen in der Pflege sein, Interessantes aus der Engagementforschung, Buchtipps u.ä. Auch Berichte von anderen Freiwilligen-Koordinatoren oder von Ehrenamtlichen oder die Diskussion spezifischer Themen aus dem Bereich der Freiwilligenarbeit sind für die Freiwilligen-Koordinator von Interesse.

Durch einen Newsletter werden auch die Freiwilligen-Koordinatoren erreicht, die nicht an den Austauschtreffen teilnehmen können.

Fachtage

Fachtage sind eintägige Seminare zu Themen der Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe. Ziel ist die weitere fachliche Stärkung der Freiwilligen-Koordinatoren. Durch eine qualitativ hochwertige Besetzung mit Referenten wird bei den Freiwilligen-Koordinatoren auch eine subjektive Aufwertung ihrer Tätigkeit erreicht.

Solche Fachtage lassen sich in Kooperation mit anderen Trägern realisieren, z.B. mit der Kommune, mit Stiftungen oder mit Trägern der politischen Bildung.

⇒ In der Kommune

Die Betreuung alter Menschen in unserer Gesellschaft ist kein Thema, das nur die Träger der Altenhilfe etwas angeht. Die

Gesellschaft insgesamt ist gefordert, sich mit dieser Frage zu befassen. Die demografische Entwicklung hin zu einer überalterten Gesellschaft ist ein Problem, das sich in unterschiedlichen Bereichen des öffentlichen und privaten Lebens stellt. Auf privater Ebene muss sich jeder alte Mensch und jede Familie mit den Folgen auseinandersetzen. Im öffentlichen Bereich müssen staatliche Institutionen wie Bund, Länder und Kommunen in die Zukunft denken und Konzepte entwickeln, wie auch ein Gemeinwesen, das von vielen alten und wenig jungen Menschen geprägt ist, funktionieren kann. Im Pflegebereich fehlen bislang tragfähige Versorgungskonzepte, die den veränderten Rahmenbedingungen Rechnung tragen und Wege weisen, wie die würdevolle Versorgung alter Menschen bei gleichzeitig begrenzteren finanziellen Mitteln gelingen kann.

Diesen Herausforderungen sollte nicht isoliert begegnet werden, sondern die Aufgabe muss von unterschiedlichen Partnern gemeinsam bewältigt werden.

Ein kommunales Netzwerk „Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe“ kann ein erster Baustein für ein kommunales Beratungsgremium zur zukünftigen Gestaltung des Zusammenlebens sein. Wohnformen, Pflegestrukturen und Unterstützungsleistungen für Senioren gehören zu den Themen, die für die auf kommunaler Ebene auch Synergien und Lösungsstrategien entwickelt werden können.

Partner

Partner im Netzwerk können neben Pflegeeinrichtungen alle Akteure sein, die auf kommunaler oder regionaler Ebene ein Interesse an der zukünftigen Gestaltung des Zusammenlebens der Generationen haben. Das ist insbesondere die Kommune, das können aber auch freie Träger der Altenhilfe, Interessenvertretungsorganisationen u.ä. sein. Nutzen Sie dieses gemeinsame Interesse, um Unterstützung für das Besuchsdienste-Netzwerk zu organisieren.

Eine geeignete Form kann auch ein Beirat sein.

Der Beirat

Der Beirat ist ein Beratungsgremium, das die Weiterentwicklung eines Projekts unterstützt, es fachlich berät und ein lokales Diskussionsforum für das gesellschaftlich brisante Thema der Zukunft der Betreuung pflegebedürftiger alter Menschen bietet. Sie haben hier die Gelegenheit, regelmäßig mit für Sie interessanten und wichtigen Gesprächspartnern in Kontakt zu kommen. Suchen Sie sich dazu Partner, die den Beirat inhaltlich und fachlich bereichern können. In den Beirat können sie Akteure einladen, mit denen Sie nicht in Ihrer täglichen Arbeit zu tun haben, die aber als Kontaktperson für Sie sehr wichtig sein können. Zum Beispiel kann es sinnvoll sein, die politische Ebene einzubinden. Bei eindeutig parteipolitischer Besetzung sollten Sie allerdings Vorsicht walten lassen, damit Ihr Fachgremium nicht zum Austragungsort parteipolitischer Streitigkeiten wird. Außerdem sollten Sie eine einseitige politische Ausrichtung vermeiden.

Die Besetzung des Beirats

In dem Beirat sollten Partner mit unterschiedlichen Funktionen vertreten sein, so dass immer wieder neue Aspekte eingebracht und die jeweiligen Themen aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet werden können. Vorschlag für die Besetzung eines Beirats:

- ⇒ Vertreter von Pflege- oder Altenhilfeeinrichtungen
- ⇒ Ehrenamtliche
- ⇒ die Kommune
- ⇒ kommunale Seniorenvertretung, z.B. Seniorenrat

Im Beirat des halleschen Projekts „beziehungsweise“ sind folgende Partner vertreten:

- ⇒ ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen
- ⇒ Ehrenamtliche
- ⇒ die Kommune (Leiterin der Seniorenberatungsstelle)
- ⇒ das Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaften der Martin-Luther-Universität, das die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts durchführte
- ⇒ Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligen-Agenturen (bagfa)
- ⇒ Verband der Angestellten-Krankenkassen

Natürlich wird nicht jedes lokale Netzwerk auch wissenschaftliche Institutionen oder Akteure der Bundesebene in sein Projekt einbinden können. Das ist auch gar nicht unbedingt notwendig. Die zentrale Rolle spielen hier die Akteure vor Ort, die im Bereich der Altenhilfe eine aktive Rolle spielen.

Nach Beendigung der Förderphase wird auch das hallesche Projekt „beziehungsweise“ stärker auf der lokalen Ebene agieren. Dennoch ist der Kontakt zu überregionalen Akteuren essentiell wichtig, um Neuerungen im Bereich der Altenhilfe und globale Entwicklungen nicht aus den Augen zu verlieren.

13. Literatur

- Susanne Aeschbach: Freiwilligenarbeit in Alters- und Pflegeheimen. Eine qualitative Untersuchung zur Bewertung von Freiwilligenarbeit in Alters- und Pflegeheimen. Bern 2003
- Behr, Karin et al.: Das Ehrenamt in empirischen Studien – ein sekundäranalytischer Vergleich. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Stuttgart 1999
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Ehrenamtlichkeit und Professionalität bei der Betreuung Demenzkranker. Ergebnisse einer Arbeitstagung am 11. und 12. Juli 2002 in Bonn. Lage 2003
- Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (Hg.): Zu Ihrer Sicherheit – Unfallversichert im Ehrenamt. Bonn 2005
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999–2004 (Freiwilligensurvey 2004). München 2005
- Daneke, Sigrid: Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe . Motivieren – organisieren – honorieren. München/ Jena 2003
- Alois Glück, Holger Magel, Thomas Röbbke (Hrsg.): Neue Netze des Bürgerschaftlichen Engagements. Stärkung der Familien durch ehrenamtliche Initiativen. Heidelberg 2004
- O´Sullivan, Daniel: Ambulante Pflege und Betreuung in Familie und neuem Ehrenamt. Berlin 2000
- Rosenkranz, Doris/ Schneider, Norbert: Wer pflegt uns morgen? Auswirkungen des Wandels der privaten Lebensformen. In: Rolf Becker (Hg.): Generationen und sozialer Wandel. Opladen 1997
- Schumacher, Jürgen und Stiehr, Karin: Handbuch für die Freiwilligenarbeit von und mit älteren Menschen. Ergebnisse des Projekts "Seniorengerechte Rahmenbedingungen für das soziale Ehrenamt". Marburg 2002
- Schwarz, Marion: Leitfaden „Engagementberatung“ von Freiwilligen/Ehrenamtlichen. Leitfaden Nr. 12 aus der Materialienreihe des Verbunds Freiwilligen-Zentren im Deutschen Caritasverband. Freiburg 2005
- Tagungsband „Keine Zeit zu verlieren“. 4. Kongress der Deutschen Alzheimer Gesellschaft. Lübeck, 09.-11.09.2004

14. Arbeitsmaterialien für die Praxis

- ⇒ Flyer Einrichtungen
- ⇒ Tätigkeitsprofil blanko
- ⇒ Beispiel-Tätigkeitsprofil der Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.
- ⇒ Kooperationsvereinbarung
- ⇒ Flyer Freiwillige
- ⇒ Presseartikel
- ⇒ Informationsblatt für interessierte Freiwillige
- ⇒ Schulungscurriculum für Freiwillige Seniorenbegleiter

Tätigkeitsprofil

Bezeichnung:

Einrichtung:

Erreichbar:

Adresse:

Tel.:

Fax:

Ansprechpartner:

Email:

Projektbeschreibung

Ziele und Aufgaben der Einrichtung:

Aufgaben der/des Freiwilligen:

Einsatzort/ Verkehrsanbindung:

Anforderungen an die/ den Freiwilligen

Gewünschte Fähigkeiten:

Zeitbedarf:

Wann?

Gewünschtes Alter:

Geschlecht:

Anzahl der benötigten Freiwilligen:

Leistungen der Einrichtung

Aufwandsentschädigung
(z.B. Fahrtkostenerstattung):

Einarbeitung:

Fortbildung und Begleitung:

Versicherung (Haftpflicht/ Unfall):

Sonstiges:



Spazieren gehen mit einem älteren Menschen

Zur Einrichtung

Einrichtung: Elisabethhaus	erreichbar: zwischen 8.00 und 14.00 Uhr
Adresse: Hauptstr. 8	
06108 Halle	Tel.: 0345/123 456
AnsprechpartnerIn: Frau Müller	Fax/mail:

Projektbeschreibung

Ziele und Aufgaben der Einrichtung:	Wir ermöglichen Menschen im Alter die Selbständigkeit zu bewahren. Im betreuten Wohnen ist es das Ziel die Entscheidungsfreiheit für jeden Bewohner zu achten. Ein Pflegefall wird von allen Mitarbeitern mit Kompetenz und Hingabe betreut.
Aufgaben der/des Freiwilligen:	Eine ältere Dame wünscht sich Begleitung bei Spaziergängen, da sie allein nicht mehr aus dem Haus gehen kann. Sie würde sich auch darüber freuen, wenn ihr jemand z.B. aus der Zeitung vorliest.
Einsatzort:	Halle

Anforderungen an die/ den Freiwilligen

Gewünschte Fähigkeiten:	Geduld, die Fähigkeit sich einzulassen auf andere
Zeitbedarf:	Schön wäre zweimal pro Woche jeweils eine Stunde.
Wann?	nach individueller Absprache
Gewünschtes Alter:	egal
Geschlecht:	egal
Anzahl der benötigten Freiwilligen:	1

Leistungen der Einrichtung

Aufwandsentschädigung:	Einladung zu Festen im Elisabethhaus
Einarbeitung:	Durch Frau Müller
Fortbildung und Begleitung:	Begleitend zur Tätigkeit werden Treffen zum Austausch und Fortbildungen zu Betreuung und Pflege, Kommunikation oder Lebensfragen angeboten.
Versicherung (Haftpflicht/Unfall):	ja
Sonstiges:	

Kooperationsvereinbarung

zwischen der Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. und

Die Freiwilligen-Agentur führt das Projekt „beziehungsweise“ durch, um in Halle ein Netzwerk zur Unterstützung pflegebedürftiger Menschen aufzubauen. In diesem Rahmen beraten und vermitteln wir Freiwillige, die von Pflegeeinrichtungen als ehrenamtliche Besucher und Betreuer eingesetzt werden.

WIR sichern Ihnen zu:

- Sie erhalten von uns eine kostenlose Fortbildung, wie Sie die Zusammenarbeit mit Freiwilligen von Anfang an erfolgreich gestalten können.
- Wir führen eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit durch, um interessierte Freiwillige für das Projekt „beziehungsweise“ zu gewinnen, die wir Ihnen nach Bedarf vermitteln.
- Wir bemühen uns, für Ihren Bedarf passende Freiwillige zu finden. Garantieren können wir Ihnen eine Vermittlung jedoch nicht.
- Auch nach einer Vermittlung stehen wir weiterhin für Sie als Ansprechpartner zur Verfügung. Falls sich Fragen oder Schwierigkeiten ergeben sollten, können Sie sich jederzeit an uns wenden.

SIE sichern uns zu:

- Ihre Einrichtung stellt einen Freiwilligen-Koordinator, der für die Belange der Ehrenamtlichen zuständig ist.
- Der Freiwilligen-Koordinator nimmt an der Fortbildung teil.
- Sie binden die Freiwilligen nach den Grundsätzen des Freiwilligen-Managements ein, insbesondere was die Vermittlung, Einarbeitung und Anerkennung betrifft.

- Alle Mitarbeiter/innen Ihrer Einrichtung, die in ihrer täglichen Arbeit mit den Freiwilligen zu tun haben bzw. für die diese Information relevant sein kann, werden über die Zusammenarbeit informiert.
- Sie teilen Sie uns mit, wenn Sie keine Freiwilligen mehr benötigen.
- Sie teilen Sie uns mit, wenn sich etwas bei Ihnen ändert, das für uns relevant ist (z.B. Telefonnummer, Ansprechpartner/in, Aufgabengebiet der Freiwilligen).

Ich bin mit dieser Kooperationsvereinbarung einverstanden.

Halle/ Saale,

(Unterschrift des Ansprechpartners)

(Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.)

Haben Sie noch Fragen zur Arbeit mit Freiwilligen?

Wenden Sie sich an uns!

Wir unterstützen Sie bei allen anfallenden Fragen oder Problemen in der Organisation, im Umgang mit ehrenamtlichen Mitarbeitern, bei der Fort- und Weiterbildung, der Öffentlichkeitsarbeit oder bei der Entwicklung von Tätigkeitsprofilen.

Liebe Ehrenamtliche, lieber Ehrenamtlicher!

Sie interessieren sich für einen Besuchsdienst bei einem alten Menschen.

Warum Besuchsdienste?

Darüber freuen wir uns sehr, denn es gibt viele alte Menschen, die einsam sind. Das liegt zum Beispiel daran, dass Geschwister, Freunde und Bekannte selbst alt oder schon gestorben sind. Dass die Kinder in einer anderen Stadt leben, oder dass der alte Mensch gar keine Kinder hatte. Doch auch wenn die Kinder in der gleichen Stadt leben, reichen ein oder zwei Besuche in der Woche den alten Menschen oft nicht. Da mit dem Alter oft Gebrechlichkeit oder Krankheiten einhergehen, sind die alten Menschen oft nicht mehr so beweglich, können nicht allein aus dem Haus gehen, können sich oft nicht mehr genug konzentrieren, um ein Buch zu lesen, kurz: ihnen fehlen die Fähigkeiten, ihre ganze Freizeit allein zu gestalten.

Hier sind ehrenamtliche Besuchsdienste sehr willkommen.

Welche Aufgaben erwarten mich?

Als ehrenamtlicher Besucher sind Sie ein „Gesellschafter“. Sie verbringen einfach Zeit mit dem alten Menschen. Was Sie genau machen, ist individuell sehr unterschiedlich:

Zuhören

Manche älteren Menschen brauchen einfach jemanden, der ihnen zuhört. Sie leben oft schon in ihrer eigenen Welt, leben sehr viel in Erinnerungen an früher, an die Zeit, als sie selbst jünger waren und aktiv im Leben standen. Das können schöne Erinnerungen sein – an die Heirat, die Kinder, ein ausgefülltes Arbeitsleben – aber auch schlimme Erinnerungen, an den Krieg oder andere schreckliche Ereignisse.

Spazieren gehen oder ausfahren

Die meisten alten Menschen können sich körperlich nicht mehr so gut bewegen. Oft benötigen Sie Hilfe, um das Haus zu verlassen. Manchmal reicht schon ein angebotener Arm, der ihnen Sicherheit verleiht, manchmal muss der Rollstuhl geschoben werden.

Zuhause oder im Altenheim?

Es gibt die Möglichkeit, im

ambulanten Bereich

oder im

stationären Bereich

tätig zu werden. Eine ambulante¹¹ Betreuung bedeutet, dass die Patienten zu Hause betreut werden. Je nach Bedarf kommt das Pflegepersonal von einmal wöchentlich bis mehrmals am Tag.

Stationäre Betreuung ist die Betreuung im Alten- oder Pflegeheim.

Ist ein Besuchsdienst überhaupt das richtige für mich?

Viele Menschen unterschätzen die Schwierigkeiten im Umgang mit sehr alten Menschen. Machen Sie sich bewusst, dass Sie keine „nette Oma im Schaukelstuhl“ antreffen, die unterhaltsam von früher erzählt, sondern einen sehr gebrechlichen Menschen, der viel Aufmerksamkeit braucht. Viele alte Menschen sind demenzkrank. Das heißt, sie fühlen sich unsicher, vergessen schnell und wiederholen sich sehr, sehr oft. Sie als Besucher müssen daher ein hohes Maß an Geduld und Einfühlungsvermögen aufbringen. Alte Menschen können sich meistens nicht mehr gut auf uns einstellen, wir müssen uns nach ihren Bedürfnissen richten.

Als Besuchsdienst hören Sie eher zu als dass Sie selbst aus Ihrem Leben berichten.

Neue Informationen sind für alte Menschen oft nicht so interessant oder überfordern

¹¹ lat. ambulare = wandern, gehen

sie.

Es kann auch sein, dass Ihr Betreuer sehr still und passiv ist. Dann müssen Sie das Gespräch oder die jeweilige Aktivität am Laufen halten, Fragen stellen, zum Weitermachen ermuntern oder einfach gelassen bleiben, wenn gar nichts passiert.

Welche Fähigkeiten braucht man?

Unbedingt wichtig ist **Zuverlässigkeit**:

nichts ist schlimmer, als wenn man Erwartungen und Hoffnungen bei einem alten Menschen geweckt hat und dann wegbleibt, ohne sich abzumelden. Falls Sie sich nach dem Beginn der Tätigkeit gegen einen Besuchsdienst entscheiden, geben Sie daher bitte unbedingt mindestens der Pflegeeinrichtung Bescheid.

Wie oben beschrieben, braucht man meist auch viel **Geduld** im Umgang mit älteren Menschen.

Der Umgang mit alten Menschen kann auch traurig machen, denn ihre Lebensumstände sind oft nicht mehr schön, da sie viele Fähigkeiten verloren haben.

Die Fähigkeit, **sich selbst in den Hintergrund zu stellen**: Geben Sie sich nicht der Hoffnung hin, in erster Linie Ihre eigenen Bedürfnisse nach Kontakt und Austausch befriedigen zu können.

Curriculum „Freiwilliger Seniorenbegleiter“

1.	Einführung: Ehrenamtliches Engagement in der Altenpflege
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnehmer lernen die Ziele und die Struktur des Projektes „beziehungsweise“ sowie die Projektleiterin kennen ▪ Teilnehmer lernen sich untereinander kennen und verständigen sich über ihre Erwartungen an ihr Engagement und an die Fortbildung ▪ Teilnehmer setzen sich mit ihrem zukünftigen Tätigkeitsfeld auseinander
Inhalt	<p><u>Projektvorstellung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellung von „beziehungsweise“ <p><u>Kennen lernen der Gruppe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellungsrunde der Teilnehmer auf der Basis der Fragen <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Was motiviert mich hier zu sein und was erwarte ich? ○ Warum möchte ich freiwillig für ältere Menschen engagieren? <p><u>Zukünftiges Tätigkeitsfeld „Als Ehrenamtlicher für ältere Menschen da sein“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brainstorming zum Thema „Alter“ [Gedanken zum eigenen Alt werden, wie sehe ich alte Menschen] ▪ Input zum Altern in unserer Gesellschaft [Demografie, Hilfebedarf, Familien- u. Unterstützungsgefüge] ▪ Was können freiwillige Besuchsdienste leisten? [Ziel und Arten des Tätigkeitsfeldes]
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Musik ▪ Postkarten, Fotos, Kramkoffer oder Blumen für Vorstellungsrunde ▪ Einführung ins Thema über Brainstorming ▪ Flipchart ▪ Overheadprojektor
Referent/in	Projektleitung
2.	Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation – Probleme im Alter
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer lernen alltagsrelevante Grundregeln der Kommunikation kennen ▪ Die Teilnehmer berücksichtigen im alltäglichen Umgang mit älteren Menschen Grundregeln Autonomie fördernder Gesprächsführung ▪ Die Teilnehmer setzen sich mit alterstypischen Kommunikationsbarrieren auseinander
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundregeln der Kommunikation ▪ Störende und fördernde Verhaltensweisen in der Kommunikation ▪ Umgang mit alterstypischen Kommunikationsbarrieren (Schwerhörigkeit, Sehbehinderungen, „Alters-Eigensinn“)
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rollenspiel ▪ Folienvortrag + Erfahrungsaustausch der Teilnehmer ▪ Selbstwahrnehmung + übungspraktische Beispiele
Referent/in	Pflegewissenschaftlerin

3.	Typische Erkrankungen und Einschränkungen im Alter – worauf man achten sollte
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer lernen typische Alterserkrankungen kennen ▪ Die TN können einfache Ursachenzusammenhänge typischer Alterserkrankungen erkennen ▪ Die Teilnehmer erkennen alltagspraktische Auswirkungen typischer Alterserkrankungen und können unterstützend tätig werden
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eigene Erfahrungen mit typischen Alterserscheinungen (bei anderen, evtl. bei sich selbst) ▪ Ursachen und Erscheinungsbild alterstypischer Veränderungen ▪ Hinweise für den Umgang mit bestimmten Erkrankungen
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ an Fragen der Teilnehmer anknüpfen ▪ Vortrag/ Gespräch
Referent/in	Pflegekraft

4.	Kreative Beschäftigungsmöglichkeiten mit älteren Menschen
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer können mit einfachen Mitteln die Sinne und das Gedächtnis älterer hilfebedürftiger Menschen anregen ▪ Die Teilnehmer verhalten sich im alltäglichen Umgang mit älteren Menschen aktivierend und motivierend ▪ Die Teilnehmer können das Aktivierungspotential der ihnen anvertrauten älteren Menschen, aber auch dessen Grenzen erkennen und darauf adäquat reagieren
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prinzipien des förderlichen Umgangs mit älteren Menschen ▪ Beschäftigungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> ○ Sprichworte und Lieder ○ Bewegungsspiele (Ballonspiele, Sitztanz) ○ Materialien mit denen die Sinne angeregt werden (Geruchsdosen, Tastsäckchen etc.) ○ Verknüpfen von Tätig sein und Gespräch (gemeinsam kochen und über das Kochen früher sprechen) ○ Ratespiele, Wortspiele ○ u.a.m.
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materialien vorstellen und ausprobieren lassen
Referent/in	Ergotherapeutin aus einer Demenzeinrichtung

5.	Demenz – Bedeutung für den Betroffenen und die Umgebung
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer kennen in Grundzügen das Krankheitsbild, Diagnostik und Therapie der Demenzerkrankung ▪ Die Teilnehmer setzen sich mit den Auswirkungen der Demenzerkrankung für die Betroffenen und für die Betreuenden auseinander ▪ Die Teilnehmer kennen Möglichkeiten, mit stark betroffenen Demenzerkranken in einen fördernden Kontakt zu treten
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlagen zur Demenz (Symptome, Diagnostik, Verlauf, Therapie) ▪ Alltagspraktische Auswirkungen ▪ Grundlegende Kommunikationstechniken und –regeln mit Demenzkranken <ul style="list-style-type: none"> ○ Einführung in die Validation

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hinweise zur Basalen Stimulation ○ Hinweise zur Biographiearbeit
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Folienvortrag ▪ Video ▪ Ausführliches Material für die Teilnehmer (Demenz, Validation, Biografiearbeit)
Referent/in	Ergotherapeutin aus einer Demenzeinrichtung

6.	Erinnerungen pflegen
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer kennen die Bedeutung der Erinnerung für die Persönlichkeit und damit für die Erhaltung und Steigerung des Wohlbefindens älterer Menschen ▪ Die Teilnehmer kennen Möglichkeiten, Erinnerungen älterer Menschen zu aktivieren und können diese anwenden ▪ Die Teilnehmer sind sich der Individualität der Erinnerungen bewusst
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedeutung von Erinnerung für den Menschen ▪ Umgang mit den Erinnerungen älterer Menschen ▪ Biographiearbeit als Türöffner im Umgang mit demenziell veränderten Menschen ▪ Praxisbeispiele <ul style="list-style-type: none"> ○ „10-Minuten-Aktivierung“ ○ „Poesiealbum“ ○ „Fotos“ – Fotoausstellung „Lebensbilder“
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartenabfrage zur Erinnerung [gute und schlechte Erinnerung/ Bedeutung von Erinnerungen] ▪ Vortrag [Overhead, Flipchart] ▪ Film „Erinnerungspflege“ 30 Minuten ▪ Poesiealbum, Kaffeemühle, Anagramm-Buchstaben, Gerüche, Geräusche
Referent/in	Pflegewissenschaftlerin

7.	Hilfe und Beratung für Senioren im Raum Halle
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnehmer lernen Unterstützungsangebote für Senioren im Raum Halle kennen ▪ Teilnehmer werden für die unterschiedlichen Bereiche, in denen ein älterer Mensch Hilfe beanspruchen kann, sensibilisiert
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellung der Seniorenberatungsstelle [Aufgabenprofil, Anlaufstelle, Ansprechpartner etc] ▪ Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten zur Vermeidung eines Heimeintrittes [Wohnraumanpassung, Einkaufsdienst, Hauswirtschaft, Pflege] ▪ Beantragung einer Pflegestufe/ Pflegestufenerhöhung ▪ Wohnformen [normale Wohnung, betreutes Wohnen, Seniorenresidenzen/Altenheim, Pflegeheim, gerontopsychiatrische Betreuung]
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Folienvortrag und Gespräch ▪ Material der Seniorenberatungsstelle, Material zu Beratungsangeboten und Wohnformen
Referent/in	Leiterin der Seniorenberatungsstelle Halle

8.	Reagieren in Notfallsituationen
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer können Notsituationen erkennen und einschätzen ▪ Die Teilnehmer wissen, was sie in Notsituationen tun können ▪ Die Teilnehmer wissen, an wen sie sich in Notsituationen wenden können
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anzeichen für Notfallsituationen <ul style="list-style-type: none"> ○ Diabetischer Schock / Koma ○ Beginnender Herzinfarkt / Herzinfarkt ○ Drohender Schlaganfall / Schlaganfall ▪ Erste Hilfemaßnahmen ▪ Hilfe holen (Telefonnummern, Adressen, Ansprechpartner)
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vortrag mit Folien ▪ Gespräch ▪ praktische Übungen
Referent/in	Notfallhelfer des DRK

9.	Tod und Trauerbegleitung
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer lernen verschiedene Umgangs- und Verstehensformen von Tod und Trauer kennen ▪ Die Teilnehmer setzen sich mit eigenen Trauererlebnissen auseinander ▪ Die Teilnehmer lernen Grundlegendes zum Umgang mit Tod und Trauer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wahrnehmung eigener Gefühle und Gedanken zu Tod (Gedanken an verstorbene Angehörige und Freunde) [jeder für sich] ▪ Grundlegende Erklärungsansätze für die Unterschiedlichkeit von Trauer und Trauerbewältigung ▪ Kommunikation in der Sterbebegleitung
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsbogen zum Einstieg (Selbstreflektion) ▪ Vortrag/ Gespräch ▪ Materialien zum Umgang mit Trauer
Referent/in	Pfarrer

10.	Möglichkeiten und Grenzen ehrenamtlichen Engagements in der Altenarbeit
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer setzen sich mit ihren eigenen Wünschen und Motivationen des Tätigwerdens auseinander ▪ Die Teilnehmer lernen Möglichkeiten kennen, eigene Grenzen wahrzunehmen ▪ Die Teilnehmer lernen Möglichkeiten kennen, die wahrgenommenen Grenzen zu akzeptieren und gegenüber anderen durchzusetzen

Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eigene Wünsche und Gründe für das Tätig werden <ul style="list-style-type: none"> ○ Was möchte ich gerne tun; Wozu fühle ich mich berufen – was befriedigt mich / füllt mich aus? ▪ Eigene Grenzen wahrnehmen <ul style="list-style-type: none"> ○ Wie erkenne ich, was ich leisten kann und/oder will? ○ Wie erkenne ich, was ich nicht leisten kann und/oder will? ▪ Eigene Grenzen akzeptieren und vertreten <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Kunst Nein zu sagen
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartenabfrage ▪ Erfahrungsaustausch ▪ Lösungssuche für typische Problemsituationen ▪ (Rollenspiele)
Referent/in	Klinikseelsorgerin

11.	Abschlussveranstaltung
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reflektion und Auswertung der Fortbildung ▪ Die Teilnehmer werden über die weiteren Angebote informiert (Gruppentreffen u.a.) ▪ Die Teilnehmer erhalten ihre Zertifikate
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zusammenfassung der Fortbildung ▪ Evaluation: Was hat besonders gefallen, am wenigsten gefallen, was sollte man ändern ... ▪ Ausblick auf regelmäßige Gruppentreffen ▪ Vergabe der Zertifikate
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemütlicher Rahmen ▪ Arbeitsbogen zur Reflektion (Schatzkiste und Wunschzettel) ▪ Gespräch
Referent/in	Projektleitung

Bezugsquelle

1. Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen -
Praxishilfe für lokale Koordinierungsstellen (2007)
2. Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen -
Praxishilfe Freiwilligen-Management für Pflegeeinrichtungen (2007)

Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.

Leipziger Str. 82

06108 Halle/Saale

0345-200 28 10

halle@freiwilligen-agentur.de

Preis: 12,- Euro zzgl. Porto