

## „Mehr Bürgerengagement für Pflegebedürftige“, Workshop am 30.10.2009 in Halle

### 1. „Hilfe+Pflege ProVita oHG“ – ambulanter Pflegedienst

- 1997 gegründeter, familiengeführter ambulanter Pflegedienst/ Sitz in Schleswig-Holstein + HH
- Privater Pflegedienst, 80 Mitarbeiter, z.Z. 10 Ehrenamtliche, Ausbildungsbetrieb
- Einzugsbereich Landkreis Pinneberg/ Großraum HH / NW von HH
- Besonderheit: u.a. Versorgung von Patienten in ambulant betreuten Demenzen-Wohngemeinschaften in Tornesch und Elmshorn
- **Zu meiner Person:** Melanie Keipert, Diplom-Pädagogin (Spezialisierung Sozialpädagogik und Erwachsenenbildung), seit Mai 2005 beim Pflegedienst angestellt,
- **Aufgabenbereiche in der Firma:** Sozialdienst, Angehörigenarbeit und -entlastung, psychosoziale Betreuung, Verantwortung Erste-Hilfe-Ausbildung, Organisation Kurse und Schulungen für Angehörige, Fortbildungen für Mitarbeiter, Organisation von Ausflügen, Feiern und betreutem Patientenurlaub, Ehrenamtskoordination seit November 2008
- **Mitglied im Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste (bpa)**

### 2. Derzeitiger Stand der Freiwilligenarbeit

- **Was machen die Ehrenamtlichen beim Pflegedienst?**
  - ❖ Patientenbesuche: Gesellschaft leisten, Klönen, Spaziergänge, Vorlesen, Gesellschaftsspiele, gemeinsam Kaffee trinken, kleine Erledigungen (Betreuung keine Pflege)
  - ❖ Regelmäßige Begleitung in die Kirche zum Gottesdienst oder Kirchennachmittagen (Kooperation mit der Kirchengemeinde)
  - ❖ Bücherbringdienst und Vorlesedienst (Kooperation mit Bibliothek)
  - ❖ Punktuelle Entlastung Angehöriger durch Beaufsichtigungsaufgaben besonders in den Abendstunden
  - ❖ „Hausmeisterdienste“, kleine Behilflichkeiten in der Wohnung, Schrank verrücken, Glühbirne wechseln etc.
  - ❖ Organisation und Mitgestaltung von Festlichkeiten, Patientenfeiern: Musikeinlagen, Chorauftritte, Büttendredner, alljährlicher Weihnachtsmann, Diavorträge
  - ❖ Begleitung zu geplanten Patientenausflügen und regelmäßigen Patientenurlaube
  - ❖ Im Aufbau: Demenzen-Nachmittage jede Woche „Cafe´ Klönstuv“ (niedrigschwelliges Betreuungsangebot nach Pflegeleistungsergänzungsgesetz), Beantragung Förderung beim Land S-H läuft
  - ❖ Im Aufbau: Tierbesuchsdienst, Kooperation mit Tierheim und deren Ehrenamtlichen
- **Wie werden Ehrenamtliche koordiniert und begleitet?**
  - ❖ Durch Ehrenamtskoordinatorin: (mehrtägige Fortbildung beim IBAF, regelmäßiger Koordinatorenaustausch), eigenes Aufgabenfeld mit dafür geplantem Zeitkorridor
  - ❖ **Koordinationsaufgaben:** fester Ansprechpartner für Ehrenamtliche, feste Ansprechzeiten, gezielte Bedarfsermittlung, Gewinnen von Ehrenamtlichen, Erstgespräche mit Ehrenamtlichen (+Fragebogen), klare Absprachen über Aufgaben und Umfang der Ehrenamtlichkeit, Organisation von Schulung, Schulung mit Zertifikat, regelmäßige Supervision und Austausch, Einbindung in die Betriebskultur+Einarbeit, Öffentlichkeitsarbeit, Bindeglied zwischen Ehrenamtlichen-Patienten-Angehörigen-hauptamtlichen MA, Patientenzufriedenheit und Außenbild des Betriebes im Auge behalten, „Pflege“ der EA, Wertschätzung und Motivation, Kontakt halten, Feedback-Gespräche, Einbindung in den Betrieb und Förderung der Akzeptanz im Betrieb, „Feuerwehr“ bei Konflikten, Formularwesen, Antragstellungen im Rahmen der Projektes
  - ❖ **Persönliche Anerkennung des Engagements durch:** Gespräche, Wertschätzung, Motivation, Vermittlung eines Dazugehörigkeitsgefühls, Aussprechen von Lob, Dankeschreiben, Vertrauensbeweise, Einladung zu Betriebsfeiern und -ausflügen, Gratulation zu Geburtstagen und Feiertagen, Teilnahme am Fortbildungsangebot des Betriebes, Ausstellen von Bescheinigungen und Beurteilungen über das ehrenamtliche Engagement z.B. für Bewerbungen

- **Wie werden Ehrenamtliche gewonnen?**
  - ❖ „Mund-zu-Mund-Propaganda“ wichtigstes Instrument, in der Region bekannt sein, Transparenz unserer Aufgaben, ein EA bringt oft einen zweiten EA mit
  - ❖ Aushänge bei unseren Kooperationspartnern u. bekannten Einrichtungen im Einzugsbereich (VHS, Apotheken, Bibliothek, Kirche, Friseur, Alzheimer Gesellschaft etc.)
  - ❖ auf Stadtfesten und Messen, Infostände
  - ❖ keine umfangreiche Suche, um EA-Kreis überschaubar zu halten, ansonsten Problem der individuellen Begleitung
  
- **Wer sind unsere Ehrenamtlichen?**
  - ❖ Menschen aus der Nachbarschaft des Pflegedienstes oder der ambulant betreuten Wohngemeinschaften, die uns und unsere Arbeit lange Jahre kennen
  - ❖ Angehörige von hauptamtlichen Mitarbeitern
  - ❖ Ehemalige Hauptamtliche MA, die in Rente sind
  - ❖ Angehörige von ehemaligen Patienten
  - ❖ Freunde oder Bekannte von Ehrenamtlichen
  
- **Wie arbeiten Freiwillige und Hauptamtliche zusammen?**
  - ❖ Regelmäßige Information der Hauptamtlichen über die Ehrenamtlichenarbeit und geplanten Konzepte in unserem Pflegedienst/ Bedenken erfragen und Ängste nehmen
  - ❖ Bekanntmachen von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen z.B. in speziellen Dienstbesprechungen
  - ❖ Hauptamtliche Mitarbeiter werden gezielt an Projektaufgaben beteiligt, z.B. Übertragung von Schulungsthemen an Fachkräfte, Tutorentätigkeit, dadurch Stärkung der Identifikation mit dem Projekt
  - ❖ Genaue Definition der Aufgabenfelder der EA und hauptamtlichen MA in der Pflege/ klare Abgrenzung Pfl egetätigkeiten und ehrenamtliche Betreuungsaufgaben, Schaffen von Verbindlichkeiten und Angstminimierung bei hauptamtlichen MA
  - ❖ Förderung eines Hand in Hand aller Mitarbeiter im Sinne der Zufriedenheit der Patienten
  - ❖ Alle Mitarbeiter müssen hinter dem Projekt stehen und dies nach außen tragen (im Kontakt mit Patienten etc.)
  - ❖ Problematik der Konkurrenz und Eifersucht wird im Team kommuniziert
  
- **Partner vor Ort zur Gewinnung oder Qualifizierung von Freiwilligen**
  - ❖ Pflegestützpunkt „Alzheimer Gesellschaft“ wichtiger Anlaufpunkt zwecks Beratung zur Antragstellung Projektförderung, zur Gewinnung von Ehrenamtlichen keine Hilfe, da alle Einrichtungen gleichermaßen suchen und keine Ehrenamtlichen in der Vermittlung stehen, Kurse für Ehrenamtlichenqualifizierung wurden beim Stützpunkt lange nicht angeboten, da Einrichtungen nur Bedarf für einzelne EA anmelden und kein Kurs zustande kommt
  - ❖ EA-Qualifizierung organisieren wir selbst (in den Räumlichkeiten des Pflegedienstes + Praxis in der Dementen-Wohngemeinschaft)
  
- **Stolpersteine in der Ehrenamtlichenarbeit**
  - ❖ Herausforderung, EA über längeren Zeitraum zu halten, Konstanz wichtig in der Seniorenarbeit
  - ❖ Geeignete EA für die Arbeit mit unserem Kundenkreis finden / Stärken der EA erkennen und gezielt einsetzen/ definierte Ausschlusskriterien
  - ❖ Zeitfaktor: Beziehungsarbeit ist bei EA aufwendiger als bei den Pflegekräften/ Bedürfnissen von EA nachkommen und gleichzeitig gewährleisten, dass das Tagesgeschäft weiterläuft/ klare Absprachen der Erreichbarkeit treffen
  - ❖ Problematik der Abgrenzung/ feste Absprachen mit den Patienten und Angehörigen über Umfang und Rahmen der Einsätze treffen (Gefahr der Überforderung sowohl beim Patienten als auch EA)
  - ❖ Konstantes Einhalten von klaren Absprachen: z.B. keine Geldgeschenke annehmen, keine Dinge ausleihen, keine Geldgeschäfte für Patienten erledigen, keine unangekündigten Besuche, Schweigepflicht
  - ❖ Wenn EA die Patienten mit eigenen Problemen belasten, Eltern- oder Großelternersatz suchen, Überforderungszustände schnell erkennen und reagieren
  - ❖ Bei Problemen: Gespräch suchen offen sein, ohne zu verletzen, Mut finden bei ernsthaften Problemen vom EA Abschied zu nehmen/ Gradwanderung
  
  - ❖ Probleme Papierflut und Zeitmanagement in der Begleitung von Ehrenamtlichen
  - ❖ Finanzielle Problematik/ Herstellen der Kostenneutralität für private Unternehmen
  - ❖ Privatgewerbliche Pflegedienste dürfen keine Spendengelder annehmen, die u.a. für die Zahlung von Aufwandsentschädigungen und Fahrkostenerstattung verwendet werden könnten, Ehrenamtliche können von uns keinen finanziellen Ausgleich erhalten

- ❖ Private Einrichtungen haben im Vergleich zu gemeinnützigen oder kirchlichen Trägern in Bezug auf die Förderung des bürgerlichen Engagements nicht die Möglichkeit, EA eine steuerfreie Entlohnung zu zahlen (siehe Einkommenssteuergesetz § 3 Nr. 26)
- **Übergeordnete Strukturen des Pflegedienstes**
  - ❖ Bundesverband bpa (Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.)
  - ❖ Gründung 1964 als Zusammenschluss privater ambulanter und stationärer Pflegeeinrichtungen
  - ❖ Repräsentiert als starke Interessensvertretung private Alten- und Pflegeheime, Tages – und Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen, ambulante Dienste, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, private Sozialdienstleistungsbetriebe.
  - ❖ 6000 aktive Mitgliedseinrichtungen, Mehrzahl der Mitglieder sind mittelständische Unternehmen
  - ❖ Bpa organisiert in 16 Landesgruppen, Mitglied im Bundesverband der Dienstleistungswirtschaft, im Kuratorium Deutsche Altershilfe, im Verein für öffentliche und private Fürsorge
  - ❖ Verband setzt sich stark mit dem Thema der Ehrenamtlichkeit und der Einbindung auch in private Unternehmen auseinander.
  - ❖ Forderung des bpa:  
 „Für die Pflegebedürftigen spielt es keine Rolle, wer das bürgerschaftliche Engagement organisiert. Deswegen muss die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements allen Pflegeeinrichtungen unabhängig von ihrer Trägerschaft ermöglicht werden.“  
 (Bernd Meurer, Präsident des bpa, 2009)



Mitglied im Bundesverband  
privater Anbieter sozialer Dienste e.V.

