

Zoom: Besuchsdienst M&S

Die Freiwilligen von Mensch&Spital sind täglich im KSM unterwegs und besuchen Patienten und Patientinnen, die das wünschen. Vormittags, nachmittags und abends sind sie jeweils rund zwei Stunden verfügbar. Die Abteilungen melden Patienten für Besuche in der Regel telefonisch in der Koordinationsstelle an, manchmal melden sich auch Patienten oder Angehörige selber. Die Freiwilligen sind da zum Zuhören, Vorlesen, Spielen, Spazieren im Spital oder im Park, zur Begleitung zum Rauchen oder in die Cafeteria, ... kurz: sie tun das, was Angehörige oder Freunde tun würden, wenn sie da wären. Nachfolgend einige Eindrücke der Besuchsdienst-Frauen und -Männer:

„Ich könnte ihr stundenlang zuhören“: Eine ältere Dame erzählte oft aus ihrem Leben, sie war im 2. Weltkrieg aus Deutschland geflüchtet. Die Freiwilligen genossen jeweils die spannenden Geschichten und erfuhren Dinge, die sie bis anhin nicht wussten (z.B. dass es damals in Berlingen ein Flüchtlingslager gab, aus dem später das heutige Perlavita entstand).

„Ich freu mi, wenn Sie wieder chömed“: Wenn die Freiwilligen jemanden mehrmals besuchen können der länger im Spital ist, freut das oft beide Seiten. Es kann dann eine Beziehung entstehen, die bei einmaligen Besuchen nicht möglich ist. Selten wird die Beziehung so intensiv, dass sie auch nach dem Spitalaufenthalt bestehen bleibt und weiter gepflegt wird. Die meisten Freiwilligen sind einmal wöchentlich im Einsatz und viele Patienten nach einer Woche schon ausgetreten. In kurzer Zeit eine Beziehung zu einem unbekanntem Menschen aufbauen zu können, ist deshalb eine der wichtigsten Anforderungen an die Freiwilligen im Besuchsdienst.

„Was würde Ihnen jetzt gut tun?“: Manchmal mögen Patienten nicht viel erzählen und wissen nicht genau, was sie von den Freiwilligen erwarten können. Diese Frage kann in solchen Situationen Türen öffnen und ermöglicht Patienten auch, das Bedürfnis nach Ruhe zu äussern, ohne Angst haben zu müssen, die Freiwilligen zu verletzen. Offen zu sein für die Bedürfnisse der Patienten ist der Schlüssel für Besuche, die gut tun.

„Hello“: Hin und wieder sind auch Fremdsprachenkenntnisse von Nutzen, in diesem konkreten Fall war die Freiwillige überrascht davon: Auf ihren Gruss hin sagte die Patientin „Hello“ und fragte sie, ob sie Englisch spreche. Nicht viel, sagte die Freiwillige, aber sie würde es versuchen. So sprachen die beiden eine Weile miteinander, und die Freiwillige war selber erstaunt, wie gut es ihr gelang, sich in der ungewohnten Sprache auszudrücken, nachdem sie am Anfang sehr unsicher gewesen war und zeitweise stotterte. Als sie sich im Anschluss an den Besuch die Hände wusch, fiel ihr auf, dass ihr Gesicht vor Eifer gerötet war, und sie kam sich vor wie damals in der ersten Klasse, als ihr erstmals ein schöner Buchstabe geglückt war...

„Ich kenne Sie von irgendwo...“: Auf Spaziergängen oder beim Rauchen erzählen Patienten oft interessante Geschichten aus ihrem Leben. Immer mal wieder sind das Leute, die die Freiwilligen aus anderen Zusammenhängen kennen, sei es privat, weil man ihnen als Rotkreuzfahrer oder VBB-Fahrer im KSM immer wieder begegnet oder weil sie öfters hier Patienten sind. Umgekehrt kommt es vor, dass Freiwillige im Zug oder auf der Strasse angesprochen werden: „Ich kenne Sie von irgendwo her, wo arbeiten Sie?“ und man gemeinsam herausfindet, dass man sich im Spital als Freiwillige und Patient oder Angehöriger getroffen hat.

Belastung: wenn Patienten trotz appetitlichem Essenstabil nicht essen mögen oder wenn sie offensichtlich leiden, weil sie z.B. Schmerzen oder Atemnot haben oder von schwierigen

Krankheits- oder Lebenssituationen erzählen, kann das für die Freiwilligen belastend sein. In solchen Situationen können sie vom Leitungsteam von Mensch&Spital und von den Spitalseelsorgerinnen unterstützt werden. Oft wird den Freiwilligen gerade nach solchen Besuchen auch bewusst, wie gut es ihnen selber geht und sie sind dankbar dafür.

Information: Die Freiwilligen schätzen die Informationen, die sie vom Personal bekommen, weil sie ihnen den Zugang zu den Patienten erleichtern. Wenn sie wissen, dass jemand schwerhörig ist, Angst hat, verwirrt ist oder beim Spazieren wegen unsicherem Gang gestützt werden muss, können sie sich einfacher auf die Begegnung einlassen und fühlen sich sicherer. Weil sie der Schweigepflicht unterstehen und diese sehr ernst nehmen, können ihnen problemlos auch heikle Infos abgegeben werden, wenn das für den Besuch wichtig ist.

Spezialeinsätze: Weil das Leben auch im Spital vielfältig ist, sind immer mal wieder Spezialeinsätze gefragt: private Wäsche waschen für Patienten, die alleine sind und länger bleiben müssen als geplant; Turnschuhe und Trainer kaufen für die Physiotherapie; zu Hause Handarbeiten holen zum Zeitvertreib oder Ersatzkleider für die Rehabilitation; Einzahlungen für oder mit Patienten erledigen oder ein Heim besichtigen. Wenn dafür Angehörige nicht verfügbar sind, können auch solche Aufgaben von Freiwilligen übernommen werden. Notwendig ist dafür dann jeweils eine sorgfältige Planung zusammen mit der Pflege, dem Sozialdienst und allenfalls weiteren Involvierten.

Wir bedanken uns an dieser Stelle ganz herzlich für die konstruktive Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden auf den Abteilungen und freuen uns, auch weiterhin wohlthuende Begegnungen zwischen Freiwilligen und Patienten zu ermöglichen.

Übrigens: für Spaziergänge draussen bei jedem Wetter sind grosse Schirme hilfreich. Falls bei Ihnen zufällig ein solcher ungenutzt herumstehen sollte, würden wir ihn gerne entgegennehmen.