



Aus einem Buch vorlesen:
Eine Bereicherung für die
Patientin, eine sinnvolle
Tätigkeit für die Freiwillige.

Freiwillige im Akutspital

Das Schäumchen auf dem Kaffee

Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen gehört im Spital zu den Aufgaben von Pflegenden aller Ausbildungsstufen und ist nicht immer ganz einfach. Es gilt, grundsätzliche Aspekte zu beachten, damit der Dienst der Freiwilligen ein Gewinn für alle ist¹.

Text: Silvia Müller / Fotos: Kurt Hofstetter

Mehr als ein Drittel der erwachsenen Bevölkerung in der Schweiz engagiert sich freiwillig. Freiwilligenarbeit ist sehr vielfältig: Mitarbeit in karitativen, sozialen und kirchlichen Organisationen, Enga-

gement in Sport, Kultur und Interessengemeinschaften oder Einsätze für die Umwelt sind ein Beitrag an das Gemeinwohl, genauso wie Nachbarschaftshilfe oder Engagements in Behörden und politischen Gremien.

In der Freiwilligenarbeit wird von institutioneller oder formeller Freiwilligenarbeit gesprochen, wenn von einem Engagement innerhalb einer Organisation, Institution, eines Heimes oder eines Vereins die Rede ist. Informelle Freiwilligenarbeit wird spontan im eigenen Umfeld geleistet, ein Beispiel dafür ist die Nachbarschaftshilfe.

Was ist Freiwilligenarbeit

Wenn wir von Arbeit sprechen, meinen wir landläufig Erwerbsarbeit, also eine Tätigkeit, die mit hoher Verpflichtung und einem Lohn in Form eines Geldbetrages zur Finanzierung des Lebensunterhaltes verbunden ist. Die bezahlte Arbeit im Spital bietet uns allen erwartbare und oft existenzielle Dienstleistungen im Rahmen des Leistungsauftrages. Freiwillige dagegen können den Patienten den Spitalaufenthalt etwas angenehmer machen, indem sie einfach Zeit haben und Dinge tun, die nicht unbedingt nötig, aber angenehm sind. Wir

Autorin

Silvia Müller ist Pflegefachfrau HF und Sozialarbeiterin FH. Sie leitet Mensch&Spital, den Freiwilligendienst des Kantonsspitals und der psychiatrischen Klinik Münsterlingen. silvia.mueller@stgag.ch

sprechen deshalb von der Freiwilligenarbeit als Supplement, «Schäumchen auf dem Kaffee» oder «nice to have». Im Gesundheitswesen ersetzen oder unterstützen Freiwillige sehr oft Angehörige, die nicht vorhanden oder im Moment nicht verfügbar sind.

Benevol Schweiz, die Dachorganisation der Freiwilligenorganisationen in der Schweiz, definiert Freiwilligenarbeit folgendermassen (www.benevol.ch):

- Freiwilligenarbeit ist ein freiwilliger gesellschaftlicher Beitrag an Mitmensch und Umwelt.
- Sie wird unentgeltlich geleistet und ist zeitlich befristet (4–6 Stunden pro Woche).
- Freiwilligenarbeit wird nicht in der Kernfamilie geleistet.
- Freiwilligenarbeit soll keine bezahlte Arbeit konkurrenzieren.

Dazu wurden Standards formuliert, die Rahmenbedingungen für gute Freiwilligeneinsätze festlegen². Darin geht es um die Einbindung der Freiwilligen in die Organisation, ihre Weiterbildung und Anerkennung, aber auch um Versicherungen und Spesen. Letztere sind wichtig, weil Freiwilligenarbeit geschenkte Zeit ist, die den Freiwilligen keine Kosten verursachen soll (v.a. Fahrtkosten zum Einsatzort, aber auch Telefonspesen, etc.). Konkret müssen Freiwillige deshalb während ihrer Einsätze vom Spital unfall- und haftpflichtversichert sein und allfällige Spesen müssen ihnen zurückerstattet werden.

Motivation

Freiwilligenarbeit erfolgt in der Freizeit, freiwillig (d.h. frei gewählt) und funktioniert nur, wenn sie auch für die Freiwilligen selber einen Nutzen hat (win-win-Situation). Dieser subjektive Gewinn wurde 2007 erstmals in einer Studie erforscht und die Ergebnisse im Freiwilligenmonitor³ veröffentlicht. Die folgenden Motivationsfaktoren wurden von Freiwilligen u.a. genannt (häufigste zuerst):

- Spass an der Tätigkeit
- Mit anderen etwas bewegen

- Anderen Menschen helfen
- Mit Menschen zusammenkommen
- Eigene Kenntnisse und Erfahrungen erweitern

Die Währung in der Freiwilligenarbeit ist also Sinn (nicht Geld, wie in der Erwerbsarbeit), und zwar subjektiv aus Sicht der Freiwilligen. Auch wenn die Organisation eine Aufgabe noch so sinnvoll findet, wenn der oder die Freiwillige sie für sich nicht sinnvoll und motivierend findet, wird er sie nicht übernehmen. Weil er oder sie dafür ja keinen Lohn bekommt, ist er auch nicht mit einer Lohnerhöhung zu ködern. Freiwilligenarbeit funktioniert deshalb nur selbstbestimmt, Freiwillige lassen sich in aller Regel nicht von der Organisation ausbeuten.

Abgrenzung

Im Gesundheitswesen ist die Grenze zwischen dem, was Angestellte tun und dem, was Freiwillige tun sollen, oft nicht ganz einfach zu ziehen. Eine Möglichkeit der Abgrenzung führt über die Erwartbarkeit: Freiwilligenarbeit muss jederzeit wegfallen können, ohne dass es für Betroffene zu einem existenziellen Engpass kommt. Die notwendige Pflege und Betreuung von Kranken/Behinderten (Leistungsauftrag) muss deshalb garantiert sein durch bezahlte Angestellte.

Eine weitere Abgrenzung sind die Kompetenzen: Freiwillige sind in der Regel nicht ausgebildet in der Betreuung und Pflege. Sie können deshalb nur Aufgaben übernehmen, die auch eine Nachbarin des Patienten übernehmen könnte.

Einsatz von Freiwilligen

Spitäler und Heime haben häufig einen eigenen Freiwilligendienst, der bestimmte Dienste anbietet und deren Leitung die Pflegenden bei Unsicherheiten berät.

Die Leitung des Freiwilligendienstes ist zuständig für die Rekrutierung der Freiwilligen, ihre Einsatzplanung und Betreuung. Sie ist auch für die Einhaltung der Rahmenbedingungen verantwortlich und stellt damit sicher, dass Freiwilligenarbeit keine bezahlten Stellen gefährdet.

Freiwillige dürfen keine Aufgaben übernehmen, die Teil des Leistungsauftrages eines Spitals sind. Sie übernehmen also keine pflegerischen Aufgaben und füllen auch keine Schränke auf. Sie sollen und können aber ein Supplement bieten, das Patienten den Aufenthalt erleichtert, indem sie das tun, was Angehörige oder Nachbarn auch tun würden, wenn sie verfügbar wären:

- Beim Eintritt auf die Station begleiten
- Einen Kaffee bringen nach dem Essen
- Besuche machen (reden, spielen, vorlesen, ...)
- Spaziergänge im Rollstuhl oder zu Fuss
- Zum Rauchen begleiten
- Essensbegleitung bei Patienten ohne Schluckstörungen, usw.

Wenn diese Dienste als Nebeneffekt zur Entlastung der Pflegenden führen, ist das schön. Die Entlastung des angestellten Personals darf aber nie Hauptzweck der Freiwilligenarbeit sein,

«Die Entlastung des angestellten Personals darf nie Hauptzweck der Freiwilligenarbeit sein.»

sonst werden bezahlte Stellen gefährdet. Medizinisch notwendige Begleitungen von Patienten (z.B. Begleitung beim Spaziergang eines Epileptikers, Essenshilfe bei Patienten mit Schluckstörungen) sind Sache des Pflgeteams und dürfen nicht an Freiwillige delegiert werden.

Freiwillige unterstehen wie Angestellte der Schweigepflicht, auch über ihren Einsatz hinaus. Die benötigten Infos können ihnen also bedenkenlos gegeben werden. Dazu braucht es in der Regel keine Diagnosen, sondern praktische Hinweise für den Kontakt: Hört der Patient gut? Fremdsprachigkeit? Vorlieben in der Freizeitgestaltung?

Die Verantwortung für die Patienten bleibt auch während einem Freiwilligeneinsatz bei der zuständigen Pflegefachperson. Deshalb ist es wichtig, Freiwilligen die Patienten gut vorbereitet zu übergeben. Das bedeutet zum Beispiel, dass die Mobilisation in den Rollstuhl vor dem Spaziergang oder das Einsetzen der Zahnprothese vor der Essensbe-

¹ Der Artikel basiert auf einem Workshop am SBK-Kongress 2016 in Davos.

² Siehe http://benevol.ch/fileadmin/pdf/BENEVOL_Standards_2013.pdf

³ Isabelle Stadelmann-Steffen, Markus Freitag, Marc Bühlmann (2007): Freiwilligen-Monitor 2007, Seismo Verlag Zürich.



Ein Spital funktioniert auch ohne Blumen, ist aber definitiv freundlicher mit: Freiwilligenarbeit muss immer wegfallen können.

gleitung immer Aufgabe des Pflegeteams bleibt und nicht von den Freiwilligen übernommen werden kann.

Beispiel Mensch&Spital

Der Verein Mensch&Spital ist Träger des Freiwilligendienstes der Spitäler Münstertalingens (Kantonsspital und Psychia-

«Die Verantwortung für die Patienten bleibt bei der zuständigen Pflegefachperson.»

trische Klinik). Die Leitung besteht aus einer Sozialarbeiterin und einer Psychologin, die sich 45% aufteilen sowie einer Pflegefachfrau, die zu 30% mitwirkt. Die rund 60 Freiwilligen mit den vielfältigsten beruflichen und persönlichen Hintergründen (16 Männer und 44 Frauen) sind zwischen 27 und 86 Jahren alt, viele davon um das Pensionsalter herum.

Mit den an Freiwilligenarbeit Interessierten werden in einem ersten Gespräch vor allem ihre Motivation und ihre Vorlieben bezüglich der verschiedenen Einsätze geklärt. Dann begleiten sie mindestens zwei verschiedene Freiwil-

lige bei ihren Einsätzen bevor entschieden wird, ob eine Aufnahme in den Dienst erfolgt.

Die neuen Freiwilligen werden in ihren Einsatz eingeführt und solange wie nötig begleitet. Zweimal jährlich trifft sich die Leitung mit den Freiwilligen zum Austausch. Hier werden konkrete Erlebnisse besprochen aber auch die Dienste weiterentwickelt. Dazwischen werden die Freiwilligen schriftlich über Neuigkeiten und Termine informiert und nach Bedarf individuell

begleitet. Die Weiterbildungen der Spital Thurgau AG für Laien stehen auch den Freiwilligen offen, und sie werden jeweils zum jährlichen Mitarbeiterabend des Kantonsspitals eingeladen.

Immer vormittags ist eine Leitungsperson anwesend und ansprechbar. Dies ermöglicht eine zeitnahe Reaktion auf Wünsche und Anliegen von Abteilungen, Patienten und Freiwilligen. Die wichtigsten betrieblichen Voraussetzungen für das Funktionieren des Dienstes sind eine offene, wertschätzende und fehlertolerante Betriebskultur sowie ein konstruktiver und ressourcenorientierter Umgang mit herausfordernden Situa-

tionen. Das beinhaltet vor allem eine von Akzeptanz geprägte, konstruktive Zusammenarbeit auf Augenhöhe zwischen Personal und Freiwilligen. Auf dieser Basis sind neben den regulären Besuchsdiensten und Begleitungen erfreuliche Unterstützungen in speziellen Situationen möglich:

- Die betagten Patienten auf der Akutgeriatriestation bekommen motivierte Freiwillige, die täglich zu bestimmten Zeiten einige Stunden nur für sie Zeit haben, mit ihnen spazieren gehen und Gespräche führen, ihnen vorlesen und zuhören, aber auch beim Essen Gesellschaft leisten.
- Die Patienten der Palliativstation freuen sich am gepflegten stationseigenen Aquarium, weil Freiwillige dieses mit Begeisterung regelmässig reinigen und instand halten.
- Einzelne Patienten werden von Freiwilligen bei der Besichtigung eines Heimes oder bei einer Verlegung mit dem Rollstuhlbus begleitet.

Die Freiwilligen schätzen es, wenn sie miteinbezogen werden, etwa bei der Ausgestaltung ihrer Einsätze oder bei der Zeiteinteilung. Sie freuen sich, wenn ihre Dienste Freude bereiten und sie sie selber als Bereicherung empfinden. Dazu zwei Beispiele:

Eine ältere Dame erzählt bei den Besuchen oft und gerne aus ihrem Leben. Sie war im zweiten Weltkrieg aus Deutschland geflüchtet. Die Freiwilligen genießen die spannenden Geschichten und erfahren unter anderem, dass es damals in Berlingen ein Flüchtlingslager gab, das heute eine Rehaklinik ist. Dort verbringen viele Patienten aus unserem Spital ihre Rehabilitation und werden dafür oft von freiwilligen Fahrern hingebacht.

Eine Freiwillige besucht auf der Chirurgie eine Patientin. Unterwegs trifft sie eine Pflegende, die sie fragt, ob sie Lust hätte, den Abteilungschristbaum zu schmücken. Die Freiwillige tut dies zusammen mit der Patientin, die ihr aus dem Rollstuhl sagt, wo sie welche Kugel hinhängen soll....

Wer sich mehr daran freute, die Patientin, die Abteilung oder die Freiwillige, bleibe dahingestellt. Uns fielen nachher die leuchtenden Augen der Freiwilligen auf, und die Patientin sagte am nächsten Tag zu einem anderen Freiwilligen: «Jetzt habe ich auch richtig Weihnachten.»