

Jahresbericht Koordinationsstelle M&S 2012/2013

Glück ist, das mögen was man muss und das dürfen, was man mag (Henry Ford)

Unter diesem Motto leisteten unsere 73 Freiwilligen auch im vergangenen Vereinsjahr wieder über 5000 Stunden Arbeit in den verschiedensten Bereichen: Angefangen vom Abenddienst über Aquariumpflege, Besuchs- und Blumendienst, Elterntisch, Essenshilfe, Fahrdienst, Freiwillige Begleitung, Kaffeedienst, Patientenbegleitung, Spazierbegleitungen in der Memory-Klinik, Spielabende in der Alterspsychiatrie bis hin zur Aufbereitung unserer Datenbank, Vorstandstätigkeit, Verpacken von Versänden (z.B. für die Mitglieder-versammlung) und punktuellen Spezialeinsätzen. Es ist immer wieder erfreulich und berührend zu sehen, was alles möglich ist, wenn Menschen das tun dürfen, was sie wirklich mögen.

Im Zusammenhang mit dem 10-jährigen Jubiläum und in Gesprächen mit Interessierten wurde einmal mehr deutlich, dass es genau das ist, was Freiwilligenarbeit gegenüber der Erwerbsarbeit auszeichnet: das tun zu dürfen, was man gerne macht ohne viel ungeliebtes „Zugemüse“. Viele Menschen sind es sich aus dem Berufsleben gewohnt, Erwartungen und Ansprüche Anderer zu erfüllen und flexibel zur Verfügung stehen zu müssen. Daran, dass sie bei einer Anfrage von uns einen Dienst jederzeit ohne Begründung und ohne negative Folgen ablehnen dürfen, müssen sich viele erst gewöhnen. Vor allem sehr gewissenhafte Menschen fühlen sich oft noch lange Zeit moralisch verpflichtet, für sporadische Dienste zur Verfügung stehen zu müssen, auch wenn es terminlich nicht passt.

Im Dezember 2012 haben wir unser neues Büro in der Lobby bezogen. Der Umbau scheint uns sehr gelungen. Wir haben uns gut eingelebt und geniessen es, wieder an einem Ort „zu Hause“ zu sein. Im Anschluss an die Jahresversammlung laden wir Sie herzlich ein, unsere neue Koordinationsstelle zu besichtigen.

Der Umgang mit Reklamationen von Patienten und Patientinnen war Thema an einem Höck mit den Freiwilligen. Dabei gibt es Parallelen zum Umgang mit Rückmeldungen von Stationen zu einzelnen Freiwilligeneinsätzen: subjektive Sichtweisen (von Angestellten, Patienten oder Freiwilligen) stehen einer gelingenden Kommunikation dann im Weg, wenn sie absolut gesetzt oder für allein richtig befunden werden. Das Wissen darum, dass Jeder und Jede das Recht auf seine/ihre persönliche Sichtweise hat und deshalb jede Sichtweise subjektiv richtig ist, hilft gute Lösungen im gemeinsamen Interesse zu finden. Oft ist die Lösung offensichtlich, wenn beide Seiten den Hintergrund der Wünsche (Bedürfnisse) offen legen können. Die Bedürfnisse hinter den Wünschen (oder auch dem Ärger) des Gegenübers zu erfragen ist bei Reklamationen von Patienten meistens die Aufgabe der Freiwilligen, bei Rückmeldungen von Abteilungen in der Regel diejenige der diensthabenden Mitarbeiterin in der Koordinationsstelle. Wir sind immer wieder überrascht, wie schnell und problemlos auf dieser Ebene Lösungen für zunächst schwierig scheinende Fragen gefunden werden können. Für die grosse Bereitschaft aller Mitarbeitenden, sich mit uns auf solche Diskussionen einzulassen, bedanken wir uns an dieser Stelle ganz herzlich.

Auch die Schweigepflicht war Thema an einem Höck. Damit sie sichergestellt werden kann, muss sie einerseits immer wieder thematisiert werden, andererseits braucht es Anlaufstellen für die Freiwilligen, wo sie ihre Einsätze verarbeiten können, ohne die Schweigepflicht zu verletzen. Im Alltag geschieht das im Austausch der Freiwilligen mit dem Leitungsteam und den Mitarbeitenden auf den Stationen.

Unseren Freiwilligen gebührt an dieser Stelle ein grosses Dankeschön für ihre unermüdliche Bereitschaft, sich immer wieder neu auf Begegnungen mit kranken und leidenden Menschen einzulassen. Oft wissen sie vorher nicht, was sie hinter einer Zimmertür erwartet und womit sie konfrontiert werden. Wir sind immer wieder beeindruckt, wie offen und gelassen sie den Menschen begegnen und wie herzlich sie zu ihnen in Beziehung treten, auch wenn das meist nur ganz kurze Beziehungen sein können.

Es gibt nur einen echten Luxus, das sind menschliche Beziehungen (A. de Saint-Exupéry)

Dass sich unsere Freiwilligen dem Luxus menschlicher Beziehungen widmen können, verdanken wir unseren Mitgliedern und Gönnern, die uns kontinuierlich und grosszügig unterstützen, aber auch den Mitarbeitenden beider Spitäler, deren Bereitschaft zur Zusammenarbeit die Grundlage für gelingende Begegnungen bildet. Der Vorstand von Mensch&Spital schliesslich hält uns Mitarbeitenden in der Koordinationsstelle seit mehr als 10 Jahren engagiert und kompetent den Rücken frei für unsere organisatorischen und konzeptionellen Aufgaben. Für diese Unterstützung auf allen Ebenen, die unsere Arbeit erst möglich macht, bedanken wir uns bei allen ganz herzlich und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Münsterlingen, 18.10.2013

Silvia Müller, Leitung Koordinationsstelle