



Heft 6 Angehörigen- und Freiwilligenarbeit

Eine Veröffentlichung im Rahmen der



Gesamtübersicht Hefte 1 bis 7

Heft 1

Vorbemerkungen der Autorinnen und Autoren Einleitung
 H1-1 Rahmenbedingungen der pflegerischen Versorgung in stationären Einrichtungen
 Register
 Impressum

Heft 2

H2-1 Aufgaben und Anforderungen an Pflegefachkräfte
 H2-1.1 Organisatorische Tätigkeiten
 H2-1.2 Fachlich-inhaltliche Tätigkeiten
 H2-2 Erkennen und Handeln in Notfallsituationen und bei kritischen oder akuten Ereignissen
 Arbeitshilfen AH2

Heft 3

H3-1 Hilfen zur (Schüler-) Rekrutierung
 H3-2 Hinweise zur Begleitung der praktischen Ausbildung
 Arbeitshilfen AH3

Heft 4

H4-1 Einsatz des Personals
 H4-2 Hilfen zur Einarbeitung
 H4-3 Hinweise zur Koordination des Arbeitseinsatzes
 Arbeitshilfen AH4

Heft 5

H5-1 Hilfen zum Weitergeben, Generieren und Transfer von Wissen
 H5-2 Interprofessionelle Zusammenarbeit koordinieren und ausbauen
 Arbeitshilfen AH5

Heft 6 Angehörigen- und Freiwilligenarbeit

H6-1 Hilfen zur Angehörigenarbeit	S. 2
H6-2 Hilfen zur Arbeit mit Freiwilligen	S. 7
Arbeitshilfen AH6	S. 15

Heft 7

H7-1 Veränderungen umsetzen
 H7-2 Hilfen für die Bewohnerorientierung angesichts der Bedarfsentwicklung
 Arbeitshilfen AH7

H6-1 Hilfen zur Angehörigenarbeit

Eva-Maria Neumann, Marina Ney

1. Handlungsbedarf

Angesichts eines mit dem Altern immer stärker eingeschränkten Freundes- und Bekanntenkreises konzentrieren sich die Bindungen von Menschen oft auf verbleibende Angehörige. Angehörige gehören zum Leben der Bewohnerinnen und Bewohner, zu deren Vergangenheit und Gegenwart. Wohlbefinden und Bedürfnisse der alten Menschen sowie ihre Wünsche für die Zukunft hängen nicht ausschließlich, aber insbesondere von Bindungen zu Angehörigen ab bzw. wie diese im Alltag gelebt werden können.

Der Platz, den Angehörige im Leben der Bewohnerin oder des Bewohners haben, erklärt sich nicht allein aus der Familiengeschichte und entsprechenden Rollenvorstellungen. Die Lebensumstände der Familienmitglieder, wie zum Beispiel Erwerbskarrieren, Mobilitätswänge oder regionale Spezifika der sozialen Infrastruktur, beeinflussen die Rolle, die Angehörige nach dem Umzug in ein Heim für den Pflegebedürftigen übernehmen können.

Je nach ihrem Wissen zum Leistungsspektrum und -umfang vollstationärer Pflegeeinrichtungen und entsprechend ihren eigenen Vorstellungen für ein gelingendes Altern formulieren Angehörige ihre Ansprüche an die Pflege sowie zunehmend an umfängliche Betreuungsleistungen und hauswirtschaftliche Hilfen. Insbesondere die Diskrepanzen, die zwischen dem Leistungsrecht und den professionellen Handlungskonzepten der vollstationären Versorgung auftreten, und die hohen Erwartungen der Angehörigen an eine individuelle und umfassende Versorgung verlangen nach angemessenen Formen der Verständigung zwischen Personal und Angehörigen. Der Ruf der vollstationären Pflegeeinrichtungen wird beeinflusst durch die Erfahrungen der Menschen, die dort ein- und ausgehen.

Wenn Lebensentwürfe differenzierter werden, braucht das Personal flexible Formen der Angehörigenarbeit, die sowohl formal geplante als auch situativ informelle Kontakte zulassen. Dabei muss das Personal auf Strukturen und Verfahrensweisen zurückgreifen können, in denen seine Kompetenzen und Aufgaben für den Umgang mit Angehörigen klar verankert sind und die sein Handeln absichern helfen. Besonders in alltäglichen Begegnungen mit Angehörigen sind die Fähigkeiten aller Teammitglieder gefragt. Leitende Pflegefachkräfte und Einrichtungsleitungen müssen ihr Personal entsprechend qualifizieren, aufstellen und abgestimmtes Handeln sichern.

2. Ziele

Die Verständigung darüber, wie dem Bedarf und den Bedürfnissen des Bewohners oder der Bewohnerin am besten entsprochen werden kann, ist fortwährend notwendig, da sich Fragen und Anliegen immer wieder neu ergeben. Angehörige sollen vom Personal Verständnis für ihr Engagement erfahren und für die Rolle, die sie für ihr Familienmitglied übernehmen können und wollen. Mitarbeitende sollen in der Lage sein, Angehörige sensibel zu ermutigen, den Alltag, das Wohnen und Leben des Pflegebedürftigen zusätzlich zu bereichern.

Angehörigen ist im gleichen Zuge zu erklären, wo rechtliche Grenzen liegen und welche Mitverantwortung sie tragen. Mit entsprechenden Informationsangeboten muss möglichst früh begonnen werden, um unangemessenen Erwartungen vorzubeugen.

Die Art und Intensität der Betreuung, die Sicherung der Privatsphäre und gleichzeitig die Einbindung in die Wohngruppe sind neben der Pflegequalität häufige Gesprächsanlässe von Angehörigen. In der Förderung und Erhaltung von Selbstständigkeit dürfen Angehörige keinen Widerspruch zum Anspruch auf Pflege und Betreuung vermuten. Der Wert von Selbstwirksamkeit und der individuelle Nutzen für ihr Familienmitglied soll für sie erkennbar sein. Die Pflegekräfte sollen ihre entsprechenden Aktivitäten mit den Pflegebedürftigen fachlich fundiert bzw. gegenüber den Angehörigen nachvollziehbar darstellen und argumentativ begründen können.

Diejenigen Mitarbeitenden, die der Bewohnerin oder dem Bewohner in unterschiedlichen Bereichen des Alltags nah sind, sollen mit Anliegen und Fragen von Angehörigen sicher umgehen und sich an Lösungen beteiligen können. Dies muss kompatibel sein mit den grundlegenden Strukturen und Angeboten der Angehörigenarbeit, mit verbindlichen Informationswegen und klaren Verantwortlichkeiten für die Angehörigenarbeit in der Organisation. Pflegefachkräfte und Einrichtungsleitungen sollen sich auf ein kompetentes Gesamtteam stützen können, wenn es um den alltagsbegleitenden Umgang mit Angehörigen geht.

Wünschenswert ist, dass Mitarbeitende den Angehörigen während der Besuche zunehmend Informationen aus dem gelingenden Alltag der zu betreuenden Menschen unaufgefordert vermitteln, die von Aufmerksamkeit zeugen und das Vertrauen der Angehörigen aufbauen helfen. Die Mitarbeitenden werden so zunehmend weniger zur Rechtfertigung gedrängt.

Zwischen Mitarbeiterschaft und den Angehörigen soll Einvernehmen darüber bestehen, inwiefern wertvolle Informationen und Hilfeleistungen von Freundinnen und Freunden, Nachbarn und anderen Vertrauenspersonen zum Wohle des Bewohners oder der Bewohnerin aufgenommen werden können.

Der Austausch und die Zusammenarbeit mit Angehörigen sollen nicht nur zur Normalität stationärer Pflege und Betreuung gehören, sondern zu den Tätigkeiten zählen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr bewusst und gern machen. Verbindliche Strukturen und Verfahren, auf die Praxiserfordernisse zugeschnittene Weiterbildungen sowie der Rückhalt der Führungskräfte in problematischen und komplexen Fragen sollen ihnen Sicherheit in diesem Aufgabenbereich geben.

3. Beschreibung möglicher Vorgehensweisen

Basis für die Angehörigenarbeit ist ein Konzept zur angemessenen Beteiligung der Angehörigen, das in der Einrichtung partizipativ erarbeitet und über das Qualitätsmanagement kontinuierlich verbessert wird. Wir führen an dieser Stelle nicht alle Elemente eines solchen Konzepts auf, sondern konzentrieren uns auf Empfehlungen, die vor allem Gegenstand der Personalentwicklung sind.

1. Ergänzen Sie die üblicherweise größeren, jährlich stattfindenden Aktionen durch Angebote im kleinen Kreis!
 - Kleine, geplante Treffen (Foren, Kaffeegespräche) zu Themen, die für Angehörige im betreffenden Wohnbereich wiederkehrend Anlass zu Fragen oder Kritik bieten, ermöglichen im Vergleich zum situativen „Tür-und-Angel-Gespräch“ genügend Vorbereitung und größere gegenseitige Aufmerksamkeit.
 - Lassen Sie Anliegen, die Angehörige häufig äußern, durch das Personal sammeln (über jeweils festgelegte überschaubare Zeiträume) oder fragen Sie z.B. bei Dienstübergaben gezielt nach.
 - Formulieren Sie ein bedeutsames Thema als Gesprächsangebot!
 - Organisieren Sie das Angebot auf Wohnbereichs- oder Wohngruppenebene! Solche Angebote müssen nicht die „breite Masse“ der Angehörigen erreichen, sondern vielmehr eine prinzipielle Aufmerksamkeit des Personals für ihre Anliegen signalisieren und zwar in kleinen, realistisch wahrzunehmenden Zeitfenstern. Angehörige finden somit einen geschützten Raum für Fragen und bekommen zugleich die Möglichkeit, ihre Situation und Ansichten mit denen anderer Angehöriger zu vergleichen.

2. Geben Sie Einblick in die Philosophie und Reichweite Ihrer Leistungen!
 - Erklären Sie angemessen verständlich und mit Hilfe von Beispielen, warum z.B. Selbstständigkeit von Nutzen für den Bewohner oder die Bewohnerin ist, was Selbstbestimmung bedeutet und worin deren Grenzen beim Zusammenleben in einer Wohngemeinschaft liegen. Fragen zu Versorgungsansprüchen, zu individuellen Leistungen oder zur Sicherheit und Qualität sind „Dauerbrenner“. Für diese Aufgabe lassen sich Medien einsetzen wie:
 - Demenz Support Stuttgart. Zentrum für Informationstransfer (2016). Einfach Alltag – Personenzentrierte Pflege in der Praxis. DVD Frankfurt a.M. (Mabuse)
 - Demenz Support Stuttgart. DemOS. (2013). Mahlzeiten gestalten (1), Männer (2), Wer rastet, rostet (3), Stuttgart (Demenz Support)

3. Geben Sie Ihren Mitarbeitenden Sicherheit im Umgang mit Angehörigen!
Die Art des Umgangs mit anderen Menschen ist tief in unserer Biografie verwurzelt. Professionell erforderliche „Soft Skills“ lassen sich im Einzelfall nur langsam zur erwünschten Haltung und Kommunikationskultur entwickeln.

- Wir empfehlen daher ein wiederkehrendes Training in Form des Microtrainings mit konkreten Fallbezügen aus Begegnungen mit Angehörigen.
- Das Training kann unter externer Leitung starten. Schulen Sie je nach Einrichtungsgröße mindestens zwei geeignete Pflegekräfte zu Multiplikatoren, die das Training regelmäßig intern fortsetzen.
- Die wiederkehrenden Trainingseinheiten beanspruchen jeweils ca. eine halbe Stunde. Kern des Trainings ist die kompetente Annahme eines Anliegens von Angehörigen in der Situation, ohne bereits vorschnell eine Lösung in der Sache festzuschreiben.

Arbeitshilfe AH6-1.1
Arbeitsprozessbegleitende Lernformen:
Microtraining

Mit dem Training wird der professionelle Umgang mit den Fragen und Problemen Angehöriger entsprechend der Zuständigkeiten in der Einrichtung sichergestellt.

Ein generelles Verfahren zum Umgang mit Angehörigen sollte für alle Mitarbeitenden verbindlich festgehalten sein. Fach- und Führungskräfte sollen durch den verbindlichen Verfahrensablauf von direkten Anfragen, die sie unvorbereitet treffen und zunächst im Team hätten vorgeklärt werden können, weitestgehend entlastet werden.

Arbeitshilfe AH6-1.2
Gesprächstraining als kleine, wiederholbare, interne Trainingseinheiten – ein Handout zu den Schritten im Training

Ein Beispiel für einen solchen Ablauf finden Sie in der Arbeitshilfe AH6-1.3
Ablauf zum Umgang mit den Anliegen von Angehörigen

4. Holen Sie Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus der passiven bzw. reaktiven Rolle heraus und fördern Sie Eigeninitiative!

Im alltäglichen Miteinander erleben Mitarbeitende aller Berufsgruppen viele Episoden, die hohen Aussagewert zum Befinden des Bewohners oder der Bewohnerin haben. Alle Mitarbeitenden sollten sich unbedingt auch ihrer positiven Erlebnisse mit den Bewohnenden im Alltag bewusst werden und diese insbesondere auch für Angehörige aufbewahren. Fragen Sie Angehörige bei ihrem nächsten Besuch, ob Sie eine schöne Begebenheit kurz berichten dürfen. Knüpfen Sie aktiv Kontakt, der eben auch angenehme Begegnungen bringt!

Ein Beschwerdemanagement für den Umgang mit Angehörigen ist unverzichtbar, aber greift als alleinige Methode zu kurz!

5. Profilieren Sie sich in der Angehörigenberatung!

Das Leistungsspektrum von Pflegeeinrichtungen birgt viele und sehr verschiedene Beratungsanlässe, wobei nicht jede Fachkraft gleichermaßen über die jeweils erforderlichen Informationen aktuell und umfassend verfügen oder Netzwerke kennen kann. Beratung braucht Beratungskompetenz und Interesse an dem Aufgabenbereich.

- Unterstützen Sie Mitarbeitende, bei denen Sie entsprechende Voraussetzungen und das Wollen erkennen, sich in diese Richtung beruflich zu profilieren. Das ist angesichts der fehlenden Fachkräfte sicherlich schwierig, aber es wird

zunehmend wichtig, da „wissende“, anspruchsbewusste Angehörige detaillierte Auskünfte fordern oder hoch belastete Angehörige psychosoziale Beratung benötigen.

- Darüber hinaus verlangen Fachkräfte nach Perspektiven im Beruf und nach einem breiten Aufgabenspektrum. Hier liegt eine Chance für erfahrene, ältere Pflegekräfte, ihre Aufgaben zu modifizieren. Bieten Sie Fachkräften eine Qualifizierung für Fragen der Beratung an!
- Wenn ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin in Ihrer Einrichtung beschäftigt ist, der oder die über eine Grundqualifikation und über Kompetenzen zur Beratung verfügt, dann sollte über Aufgabenteilung, Co-Beratung oder Kollegiale Beratung zusammengearbeitet werden. ■

Literatur

DZA (Hrsg.) (2016): Pflege und Unterstützung durch Angehörige.
Report Altersdaten, Heft 1

Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.) (2012): Pflege-Wert. Wertschätzung erkennen – fördern – erleben, Köln (KDA-Verlag)

H6-2 Hilfen zur Arbeit mit Freiwilligen

Barbara Wenzke

1. Handlungsbedarf

Pflege in einer Altenpflegeeinrichtung kann nicht ausschließlich professionelle Hilfe bedeuten. Eine wohnortnahe, gemeinde- und stadtteilbezogene pflegerische Versorgung (Klie et al. 2005) besinnt sich auch auf Ressourcen des örtlichen Nahraumes, in welchem sich die Einrichtung befindet. Selbst wenn sich nur 2,2 Prozent der Gesamtbevölkerung laut dem Freiwilligensurvey 2009 im Gesundheitsbereich engagieren und davon vermutlich nur ein Drittel (0,7 Prozent) in der Pflege (Simonson 2013), ist es für Einrichtungen lohnenswert, sich um Freiwillige zu bemühen.

Freiwillige können für die Einrichtung bereichernd sein, wenn dort verantwortlich mit ihnen (und sich) umgegangen wird:

- Freiwillige können den Alltag für die Bewohnerschaft normalisieren, mehr Teilhabe und Selbstbestimmung ermöglichen und den Lebensweltbezug erhalten.
- Bei weniger ausgeprägten Familiennetzwerken gerade in ländlich gelegenen Einrichtungen können vor allem Bewohnerinnen und Bewohner mit geringen materiellen und sozialen Ressourcen durch das Engagement der Freiwilligen soziale Kontakte und Wertschätzung erfahren.
- Eine Öffnung des oft geschlossenen Systems Altenpflegeheim (Klie et al. 2005) kann sich auf die wertvolle Arbeit in der Einrichtung positiv auswirken. Sich zu öffnen, fördert die Transparenz und stärkt damit die Achtung und das Vertrauen in die Einrichtung.
- Engagement im Pflegekontext ist ein wichtiger Zugangsweg zur beruflichen Tätigkeit in der stationären Pflege, auch für die hauswirtschaftlichen und sozial ausgerichteten Berufe (Klie et al. 2013 zitiert in BMFSFJ 2017).

2. Ziel

Das Ziel ist es, Freiwillige für die Einrichtung zu gewinnen, die eine Bereicherung für alle Beteiligten werden. Freiwillige nach ihren Bedürfnissen und Wünschen einzusetzen, bedeutet gleichzeitig, diese mit den Anliegen und Abläufen der Einrichtung passfähig zusammenzubringen. Um Freiwillige langfristig zu binden, müssen sie sich wohlfühlen und sich gern für die Bewohnerschaft engagieren.

Daran sollten alle, die in der Einrichtung beschäftigt sind, aktiv mitarbeiten. Nötig ist mindestens eine verantwortliche Person, die die Arbeit mit Freiwilligen steuert. Die Einrichtung braucht ein klares Konzept, das zielgerichtet die Grundhaltung und einen wertschätzenden Umgang mit Freiwilligen beschreibt. Darüber hinaus

im Sinne der Freiwilligenkoordination siehe Arbeitshilfe AH6-2.1
Elemente der Freiwilligenkoordination und des Freiwilligenmanagements

muss das Thema „Freiwilligenarbeit“ in eine langfristige Strategie des Unternehmens eingebettet werden. →

Einzelne Schritte (im Sinne des Freiwilligenmanagements) finden Sie in der Arbeitshilfe AH6-2.2
Ein Modell zur Strukturierung von Engagementangeboten

3. Beschreibung möglicher Vorgehensweisen

Ein Freiwilligen-Konzept erstellen

Dieses Konzept weist folgende Inhalte aus:

1. Ist-Stand zum Engagement in der Einrichtung
 - 1.1. aktuelle freiwillige Aktivitäten
 - 1.2. verfügbares Potenzial an Freiwilligen
2. Ziele der „Initiative Freiwillige“
 - 2.1. für die Einrichtung
 - 2.2. für die Freiwilligen
3. Zielgruppen der „Initiative Freiwillige“
4. Grundhaltungen, wie die Einrichtungsleitung und die Mitarbeiterschaft den Freiwilligen begegnen möchten
5. Tätigkeitsfelder, in denen die Freiwilligen in der Einrichtung tätig werden könnten
6. Rahmenbedingungen für Freiwillige in der Einrichtung
 - 6.1. personelle
 - 6.2. sachliche
 - 6.3. finanzielle
7. Kooperationspartner in der Umgebung, die die Freiwilligenarbeit mit unterstützen könnten
8. Akquise von Freiwilligen
9. Evaluation der Arbeit mit Freiwilligen

Abbildung H6.1 Elemente eines Konzeptes für die Arbeit mit Freiwilligen
(vgl. hierzu auch Reifenhäuser 2013)

Zielgruppen gewinnen

Die Freiwilligen in der Pflege sind „typisch Engagierte“ (BMFSFJ 2016; BMFSFJ 2017; Simonson 2013); das bedeutet, sie sind:

- meist überdurchschnittlich qualifiziert und in einer guten materiellen Lage,
- auf dem Land oder im Umfeld von Städten wohnend, weniger in Großstädten,
- an Kirche oder Vereine gebunden,
- mit Engagement vertraut.

Das Engagement in der Pflege hebt sich besonders hervor, weil die Engagierten:

- vor allem älter und weiblich sind,
- oft eigene (auch aktuelle) Pflegeerfahrungen haben,
- überdurchschnittlich oft in Ein- oder Zweipersonenhaushalten leben,
- häufig mit hohem Zeitaufwand mehrfach engagiert sind.

(Simonson 2013)

Achten Sie bei der Zielgruppenansprache auf möglichst große Vielfalt:

- stark engagierte Freiwillige im Sinne eines regelmäßigen Ehrenamtes,

- eher kurzfristige und bei Bedarf ansprechbare Ehrenamtliche im Sinne eines unverbindlichen Engagements,
- Selbsthilfeverbände bzw. -gruppen der Umgebung, die sich in der Einrichtung treffen,
- Angehörige, die Verantwortung auch für andere übernehmen,
- Schüler bzw. Schülerinnen und Jugendliche, die einen Freiwilligendienst (FSJ oder BFD) absolvieren,
- Schulinitiativen, die ein „service learning“ oder Projekttag durchführen,
- klein- und mittelständische Unternehmen der Region, die durch Geld- und Sachspenden oder den Einsatz von Know-how unterstützen,
- Personen und Einrichtungen des öffentlichen Lebens (z.B. Imker, Trachtenschneiderin, Bibliotheken, Museen, Musikschulen),
- Vereine und Initiativen (z.B. Hospizarbeit),
- ehemalige Beschäftigte, die die Einrichtung und die Bewohnerschaft kennen.

siehe Kapitel H3-1

Tätigkeitsfelder für Freiwillige definieren

Generell können Freiwillige in allen Arbeitsfeldern der Altenpflegeeinrichtung tätig werden. Sie ersetzen dabei nicht die Leistungen der hauptamtlichen Arbeitskräfte in den einzelnen Bereichen, sondern ergänzen sie. Cure-Aufgaben (Diagnostik, Therapie, Fachpflege) bleiben Sache der professionellen Pflege. Demgegenüber stehen Care-Aufgaben im Rahmen von alltagsbezogener und teilhabeorientierter Sorge, die auch von Familie, Nachbarn und Engagierten erbracht werden können (BMFSFJ 2017).

Freiwillige selbst sehen ihre Aufgaben eher in der Unterstützung im Alltag, beim Erhalt der gesellschaftlichen Teilhabe, bei Freizeitaktivitäten und bei der Vertretung von Rechten und Ämtergängen (ZQB 2013).

Arbeitshilfe AH6-2.3
Stellenbeschreibung für ...

Alle freiwilligen Tätigkeiten finden sich in Stellenbeschreibungen wieder, um den Freiwilligen klare Aufgabenprofile kommunizieren zu können und um die Hauptamtlichen von Fragen der Abgrenzung zu entlasten. Letztendlich beugen diese Stellenbeschreibungen Konflikten zwischen den Haupt- und Ehrenamtlichen vor.

Die Vielfalt an möglichen freiwilligen Tätigkeiten in einer Altenpflegeeinrichtung zeigt Ihnen die Arbeitshilfe AH6-2.4 Beispiele für Engagement für Menschen in der stationären Pflege

Gute Rahmenbedingungen schaffen

Koordinieren Sie die Freiwilligenarbeit

Eine koordinierende Stelle regelt für Freiwillige und hauptamtliche Beschäftigte alle Belange rund um die Freiwilligenarbeit in der Einrichtung. Der zeitliche Aufwand für die Koordinierung wird in einer Stellenbeschreibung auch im Stundenumfang festgelegt.

Binden Sie die hauptamtlichen Mitarbeitenden ein

Die Einbindung hauptamtlicher Beschäftigter erfolgt zum einen bei der Erstellung der Stellenbeschreibungen in den unterschiedlichen Bereichen der Einrichtung, zum anderen erhält jeder mit einer Stellenbeschreibung definierte Einsatzbereich einen hauptamtlichen Mentor oder eine Mentorin zur professionellen Begleitung und Unterstützung.

Fördern Sie den Austausch zwischen Haupt- und Ehrenamt

Dies kann z.B. in Form eines Ehrenamtsstammtisches einmal im halben Jahr geschehen, bei dem die Mentoren mit eingebunden werden und bei dem Sorgen, Ängste aber auch Anerkennung von beiden Seiten wahrgenommen und besprochen werden.

Sichern Sie die Einarbeitung auch für Freiwillige

Alle Freiwilligen erhalten durch die Koordinatorin oder den Koordinator ein Erstgespräch vor Beginn ihrer Tätigkeit. Zunehmend finden sich Interessierte, die eigene Probleme haben, etwas überbrücken wollen oder auch durch soziale Organisationen geschickt werden – gerade da ist ein Erstgespräch unabdingbar, um die Arbeit zum Wohle der Bewohnerschaft auf beiden Seiten zuverlässig und berechenbar zu machen. Wenden Sie als Einrichtung eine Checkliste zur Einarbeitung an.

Arbeitshilfe AH6-2.5
**Muster für einen
Erstgesprächsleitfaden**

Arbeitshilfe AH6-2.6
Checkliste zur Einarbeitung von Freiwilligen durch eine Mentorin oder einen Mentor

Bieten Sie regelmäßige Entwicklungsgespräche und Fortbildungen an

Sichern Sie Lernerfahrungen, beteiligen Sie die Freiwilligen an Weiterbildungen und erfassen Sie veränderte Motive, Wünsche, Anregungen und Unterstützungsbedarfe in einem Entwicklungsgespräch. Auch die gelegentliche Einbindung in Fallbesprechungen oder Teamsitzungen wird der Motivation der Freiwilligen nach Mitgestaltung und -bestimmung gerecht und ermöglicht tätigkeitsbezogenes Lernen und bewohnerorientierteres Handeln.

Arbeitshilfe AH6-2.7
**7-Fenster-Modell –
Entwicklungsgespräch
mit Freiwilligen**

Sichern Sie die Freiwilligen rechtlich ab

Schließen Sie nach einer „Schnupperphase“ eine Vereinbarung zum Engagement ab. Verabreden Sie verbindliche Kriterien, wann die Hauptamtlichen hinzuzuziehen sind. Legen Sie regelmäßig stattfindende Reflexionen fest. Prüfen Sie Ihre Versicherungen auch in Bezug auf den Einsatz von Freiwilligen und fragen Sie im Erstgespräch nach dem privaten Unfall- und Haftpflichtversicherungsschutz.

Arbeitshilfe AH6-2.8
**Vereinbarung zum
Engagement**

Sorgen Sie für Anerkennung und Würdigung (ideell, materiell und finanziell) und lassen Sie diese zu einer Kultur des Unternehmens werden. Mit der „Ehrenamtskarte“ des Landes Berlin-Brandenburg (Staatskanzlei Brandenburg 2018a) wird das freiwillige Engagement im Land wertgeschätzt.

Arbeitshilfe AH6-2.9
Matrix der Anerkennung

Erstatten Sie den Freiwilligen die Auslagen

Das betrifft insbesondere die Fahrtkosten zur Einrichtung, ebenso Materialkosten, eventuell kann auch eine Aufwandspauschale ausbezahlt werden.

Zertifizieren Sie Lernerfahrungen

Stellen Sie ein Zertifikat für die ehrenamtliche Tätigkeit nach Beendigung der Tätigkeit aus, nutzen Sie den Freiwilligenpass des Landes Brandenburg (Staatskanzlei Brandenburg 2018b).

Arbeitshilfe AH6-2.10
**Mustervorlage für eine
Bescheinigung über das
freiwillige Engagement**

Den Abschied wertschätzend vollziehen

Gestalten Sie den Abschied wertschätzend und halten Sie Kontakt für eine eventuelle Wiederaufnahme des Engagements. Ehemalige sind auch „Lobbyisten“ für Ihre Einrichtung.

Kooperationspartner für die Akquise nutzen

Fragen Sie

- Freiwilligenagenturen,
 - Selbsthilfeorganisationen bzw. -gruppen,
 - Seniorenbeiräte,
 - Ortsgruppen von Seniorengenossenschaften,
 - Pflegeorganisationen mit Schnittstellen zu pflegenden Angehörigen (Simonson 2013) sowie Pflegestützpunkte,
 - Seniorenbegegnungsstätten,
 - Kirchgemeinden und Landfrauenverband,
 - Jugendhilfezentren, Kitas, Mehrgenerationenhäuser,
 - umliegende Vereine, Orchester, Musikschulen und Chöre
- um Unterstützung an.

Weitere Orte zur Gewinnung von Freiwilligen sind betreute Wohnformen für Ältere in der Nähe, Ärzte, Bibliotheken, Gaststätten, Physiotherapiepraxen, Jobcenter, Berufsinformationszentren usw. Sinnvoll erscheinen auch soziale Medien (Facebook usw.), Annoncen in der Regionalzeitung oder Radiowerbung.

Eine Studie in Baden-Württemberg (Klie et al. 2005) hat gezeigt, dass fast ein Viertel der freiwillig Engagierten in den Pflegeeinrichtungen über Verwandte zu einem Engagement in der Pflege kommen, fast 20 Prozent verfügen über Pflegeerfahrungen. Deshalb spricht vieles dafür, alle Beschäftigten für die Gewinnung von Freiwilligen zu sensibilisieren, Nachbarn oder (ehemalige) Angehörige direkt anzusprechen, Plakate auszuhängen, in der haus- oder trägerinternen Zeitung oder auf der Webseite zu werben. Feste und Feiern für alle Interessierten zu öffnen oder Wettbewerbe auszurichten (z.B. „um den größten Kürbis“), sind weitere Ideen.

Arbeitshilfe AH6-2.11
Plakat zur Werbung
von Freiwilligen

Freiwillig Engagierte in der Pflege sind durchschnittlich 57,8 Jahre alt (Simonson 2013). Auch deshalb ist die Peer-Gewinnung gerade in einem Alter nicht zu unterschätzen, in dem Sicherheit und Vertrautheit eine große Rolle spielen. Die Ehrenamtlichen können auch Freunde und Bekannte ansprechen, denn „Mund-zu-Mund-Propaganda“ ist ein bewährtes Mittel zur Akquise neuer Ehrenamtlicher (Wenzke 2007).

Freiwilligenarbeit evaluieren

Werten Sie die Arbeit mit den Freiwilligen regelmäßig in den Dienstberatungen aus. Auch Entwicklungsgespräche und Ehrenamtsstammtische lassen eine Beurteilung der Freiwilligenarbeit in der Einrichtung zu. Eine Evaluationsbefragung der Freiwilligen durch den Koordinator oder die Koordinatorin im Turnus von mindestens zwei Jahren kann Hinweise darauf geben, ob die Einrichtung bei der

Arbeitshilfe AH6-2.12
Evaluationsbogen für
Freiwillige

Einbindung von Freiwilligen auf dem richtigen Weg ist. Eine weitere Befragung könnten Sie mit den Bewohnern und Bewohnerinnen durchführen, bei denen der Einsatz der Freiwilligen spürbar ist. ■

Literatur

BMFSFJ (2016): Freiwilliges Engagement in Deutschland, Der deutsche Freiwilligensurvey 2014, Berlin, online <https://www.bmfsfj.de/blob/93916/527470e383da76416d6fd1c17f720a7c/freiwilligensurvey-2014-langfassung-data.pdf> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

BMFSFJ (2017): Zweiter Bericht über die Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements in der Bundesrepublik Deutschlands, Berlin, online <https://www.bmfsfj.de/blob/115624/d6da5ce2163c59600f48a7a5d360a3b2/2-engagementbericht-und-stellungnahme-br-data.pdf> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Klie, Thomas; Hans Hoch, Thomas Pfundstein (2005): BELA – Bürgerschaftliches Engagement für Lebensqualität im Alter. Schlussbericht zur Heim- und Engagiertenbefragung August 2005, Freiburg, online <http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/pdf%5F794%2E.pdf> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Netzwerk Lernen durch Engagement (2018), online <http://wp1043568.server-he.de/index.php?id=15> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Reifenhäuser, Oliver (2013): Grundsätze und Konzept für das Freiwilligenmanagement entwickeln In: Reifenhäuser, Carola; Oliver Reifenhäuser (Hrsg.), Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ), S. 25-27

Simonson, Julia (2013): Freiwilliges Engagement in der Pflege und dem Gesundheitswesen In: ZQP Themenreport Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix, Berlin, S. 20-35, online https://www.zqp.de/wp-content/uploads/2016/06/ZQP_Themenreport_Freiwilliges_Engagement.pdf (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Staatskanzlei Brandenburg (2018a): Die Ehrenamtskarte Berlin-Brandenburg, online <http://ehrenamt-in-brandenburg.de/ehrungen/ehrenamtskarte/> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Staatskanzlei Brandenburg (2018b): Der Freiwilligenpass, online <http://ehrenamt-in-brandenburg.de/ehrungen/freiwilligenpass/> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Wenzke, Barbara (2007): Produktivität im Alter – Bildung zwischen Institution und Selbstorganisation, Cottbus (Dissertation), online <https://opus4.kobv.de/opus4-btu/frontdoor/index/index/docId/162> (letzter Zugriff am 5.10.2018)

ZQP (2013): Themenreport Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix, Berlin, online https://www.zqp.de/wp-content/uploads/2016/06/ZQP_Themenreport_Freiwilliges_Engagement.pdf (letzter Zugriff am 5.10.2018)

Arbeitshilfen AH6

S. 17

Arbeitshilfe AH6-1.1
**Arbeitsprozessbegleitende
Lernformen: Microtraining**

Marina Ney

S. 19

Arbeitshilfe AH6-1.2
**Gesprächstraining als
kleine, wiederholbare,
interne Trainingseinheiten – ein Handout zu den
Schritten im Training**

Marina Ney

S. 23

Arbeitshilfe AH6-1.3
**Ablauf zum Umgang mit
den Anliegen von Angehörigen**

Marina Ney

S. 25

Arbeitshilfe AH6-2.1
xxxxx

Gabriele Weineck

S. 27

Arbeitshilfe AH6-2.2
**Ein Modell zur
Strukturierung von
Engagementangeboten**

Barbara Wenzke

S. 29

Arbeitshilfe AH6-2.3
Stellenbeschreibung für ...

Barbara Wenzke

S. 31

Arbeitshilfe AH6-2.4
**Beispiele für Engagement
für Menschen in der
stationären Pflege**

Barbara Wenzke

S. 33

Arbeitshilfe AH6-2.5
**Muster für einen
Erstgesprächsleitfaden**

Barbara Wenzke

S. 35

Arbeitshilfe AH6-2.6
**Checkliste zur Einarbeitung
von Freiwilligen
durch eine Mentorin oder
einen Mentor**

Barbara Wenzke

S. 37

Arbeitshilfe AH6-2.7
**7-Fenster-Modell – Entwicklungsgespräch mit
Freiwilligen**

Barbara Wenzke

S. 39

Arbeitshilfe AH6-2.8
**Vereinbarung zum
Engagement**

Barbara Wenzke

S. 41

Arbeitshilfe AH6-2.9
Matrix der Anerkennung

Barbara Wenzke

S. 43

Arbeitshilfe AH6-2.10
**Mustervorlage für eine
Bescheinigung über das
freiwillige Engagement**

Barbara Wenzke

S. 45

Arbeitshilfe AH6-2.11
**Plakat zur Werbung von
Freiwilligen**

Barbara Wenzke

S. 47

Arbeitshilfe AH6-2.12
**Evaluationsbogen für
Freiwillige**

Barbara Wenzke

Arbeitsprozessbegleitende Lernformen: Microtraining

Marina Ney

Um ein Lernziel zu erreichen, ein Thema oder Problem zu bearbeiten, werden mehrere, maximal acht inhaltlich verbundene, sehr kleine Trainingseinheiten geplant.

Ein Microtrainingszyklus beginnt mit einer Einführung (Kick-Off), in der die Bedürfnisse der Lernenden konkretisiert werden und geschlossen wird mit einem Feedback und Ideen für weitere Lernvorhaben:



Abbildung AH6.1 Möglicher Ablauf eines Microtrainingszyklus nach de Vries & Brall (2009)

Ein Training soll maximal acht Teileinheiten umfassen. Danach kann ein anderer notwendiger inhaltlicher Fokus gewählt werden. Eine Einheit dauert 15 bis 20 Minuten. Jedes Training ist klar und in gleicher Weise strukturiert, wie in der folgenden Abbildung gezeigt ist.



Abbildung AH6.2 Ablauf einer einzelnen Trainingseinheit nach de Vries & Brall (2009)

Das Microtraining hat den Vorteil, zeitnah auf Anforderungen bzw. Lernbedürfnisse im Arbeitsprozess reagieren zu können (learning on demand). Inhalte werden zugeschnitten auf die aktuelle Anforderung und dosiert angeeignet.

„Arbeitsausfallzeiten“ sind leichter zu kompensieren. Zwischen den acht Einheiten können die Mitarbeitenden das Erlernte schnell erproben und individuell vertiefen. Auf Fehler und Transferhemmnisse kann kurzfristig reagiert werden. Der begrenzte Umfang eines Trainingszyklus erleichtert kleine Zwischenbilanzen. Wichtige Wirksamkeits- und Erfolgserfahrungen werden dadurch wahrscheinlicher und eher sichtbar.

In einem Microtraining wird als teilautonome Gruppe gearbeitet, d.h. die Pflegefachkraft legt je nach Bedarf in ihrem Team fest, welches Thema bearbeitet werden soll.

Literatur:

Vries, Pieter de; Stefan Brall, Heide Lukosch (2009): Fokussierung, Strukturierung und Vernetzung informellen Lernens in Unternehmen, In: Bildungsforschung Heft 1/2009, S. 121-137

Arbeitshilfe AH6-1.2

Gesprächstraining als kleine, wiederholbare, interne Trainingseinheiten – ein Handout zu den Schritten im Training

Marina Ney

Warum dieses Training?

Kontakte mit Angehörigen finden manchmal geplant (Aufnahmegespräch, Angehörigenabende, Tag der offenen Tür, Feste), aber zum größeren Teil unvorhergesehen statt. Wenn Angehörige Fragen haben oder Anlass zur Kritik sehen, möchten sie das in der Regel gleich loswerden.

Die Ansicht der Angehörigen beeinflusst die Stimmung und das Verhalten Ihrer Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Meinung der Angehörigen entscheidet mit darüber, wie Ihr Haus bewertet und zukünftig nachgefragt wird.

Wozu soll das Training nutzen?

Das Training soll ausschließlich auf Gespräche im Alltag, auf sogenannte informelle Gespräche, vorbereiten.

1. Sie sollen wissen, wie Sie am besten und sicher reagieren, wenn Angehörige fordernd bis verärgert auf Sie zukommen.
2. Sie sollen wissen, wie Sie in Ihrem Haus auf den Informationsbedarf der Angehörigen noch besser eingehen können.

Welche Erwartungen haben Sie an das Training?

1. Schritt:

Gespräche, wie sie vorkommen können, aber nicht sollen

Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch 1 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: ... also ich muss Sie jetzt leider mal unterbrechen. Es kann doch nicht sein, dass mein Mann schon wieder jemand im Zimmer hatte, der dachte es wäre seins. Das muss doch in den Griff zu kriegen sein mit der viel gerühmten Privatsphäre ...

P: (hält in ihrer Tätigkeit inne) Es tut mir leid, aber ich weiß davon nichts. Wann soll das denn gewesen sein?

A: Das wusste mein Mann nicht genau. Und ich bin ja nicht ständig hier, um dabei gewesen zu sein. Aber das war jetzt schon das vierte oder fünfte Mal!

P: Sie wissen ja, wir haben nicht so viel Personal, dass wir immer hinter jedem Bewohner stehen können, da kommt das eben vor. Am besten, Sie wenden sich da mal an unsere Wohnbereichsleiterin.

A: Na fein. Und wo find ich die jetzt?

P: Sie hatte heute Frühdienst und morgen ... ich weiß jetzt gerade nicht, ob früh oder spät ... Ich muss jetzt erst mal weiter mit Frau Moll zum Tisch. Ich frag dann mal.

Situation: Die Betreuungskraft spricht mit dem Bewohner auf dem Weg in die Wohnküche: Wir gucken mal, ob der Spüler schon zum Ausräumen bereit ist, dann können wir gleich zusammen den Tisch decken, ja? Eine Angehörige sitzt mit einem anderen Bewohner bereits dort am Tisch, offensichtlich wartend und sagt zur Betreuungskraft:

Gespräch 2 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Mitarbeiterin der Betreuung (B)

A: Ach so, Sie bringen das Küchenpersonal!

B: Frau Bieger war und ist gern noch ein bisschen Hausfrau.

A: Ja, das wollte mir mein Mann auch immer einreden.

B: Wir reden hier niemandem was ein.

2. Schritt:

Ihre Erfahrungen und Bewertung zu den Gesprächsbeispielen

In diesem Schritt bewerten die Teilnehmenden auf Basis ihrer Erfahrungen die vorgestellten Gesprächsbeispiele kritisch, geben Beispiele aus ihrer eigenen Praxis und machen Änderungsvorschläge.

3. Schritt:

Unser Wissen und unsere Empfehlungen

- Zur Situation: Die Bewohnerinnen und Bewohner und die Angehörigen stehen im Mittelpunkt:
 - Situation kontrollieren
 - sich selbst kontrollieren
 - sich zuwenden und Kontaktaufnahme begrüßen
- Antwort soll zeigen, was Sie verstanden und wahrgenommen haben:
 - Inhalt (widerspiegeln)
 - Gefühl (nachfühlend vermuten)
 - Bedürfnis/Bitte/Wunsch (vermuten/wertschätzen)
- Antwort soll Klärung vorbereiten:
 - auf Situation hinweisen
 - vorläufiges Angebot machen
 - Verbindlichkeit herstellen und danken

4. Schritt:

Gespräche, wie sie ablaufen sollten (Übung)

Zurück zur Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch 1 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: ... also ich muss Sie jetzt leider mal unterbrechen. Es kann doch nicht sein, dass mein Mann schon wieder jemand im Zimmer hatte, der dachte es wäre seins. Das muss doch in den Griff zu kriegen sein mit der viel gerühmten Privatsphäre ...

P:

A:

P:

A:

P:

Situation: Die Betreuungskraft spricht mit der Bewohnerin Frau Krüger auf dem Weg in die Wohnküche: „Wir gucken mal, ob der Spüler schon zum Ausräumen bereit ist, dann können wir gleich zusammen den Tisch decken, ja?“ Eine Angehörige sitzt mit einem anderen Bewohner bereits dort am Tisch, offensichtlich wartend und sagt zur Betreuungskraft.

Gespräch 2 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Mitarbeiterin der Betreuung (B)

A: Ach so, Sie bringen das Küchenpersonal!

B:

A:

B:

5. Schritt: Ein Gespräch, wie es ablaufen sollte (Muster)

Zurück zur Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: Schwester Marie! Ich muss jetzt doch mal sagen, es kann nicht sein, dass schon wieder jemand einfach ins Zimmer kommt, wieder diese Frau mit Alzheimer ...

P: ... Frau Seidel, Sie sind heute bei Ihrem Mann, das ist schön. Einen Augenblick bitte So, jetzt kann ich Ihnen besser zuhören.

A: Ja also nochmal: Mein Mann braucht seine Privatsphäre! Das steht doch groß auf Ihrem Prospekt – man hat hier seine Privatsphäre!

P: Wenn ich Sie richtig verstanden habe, kommen andere Bewohner ins das Zimmer Ihres Mannes.

Sie ärgern sich und sind beunruhigt, weil Ihren Mann das stört und ihn erschrickt.

Sie möchten sicher sein können, dass er in seinem privaten Zimmer nicht gestört wird und wünschen sich, dass wir dafür sorgen.

A: Genau, und das muss einfach anders laufen! Das macht ihn fix und fertig, das weiß ich!

P: Wir können in (fünf bis zehn) Minuten miteinander reden, nachdem ich Frau Wegner in die Wohnküche begleitet habe. Dann vereinbaren wir, wie wir in Ihrer Angelegenheit am besten vorankommen.

6. Ein Merktzettel

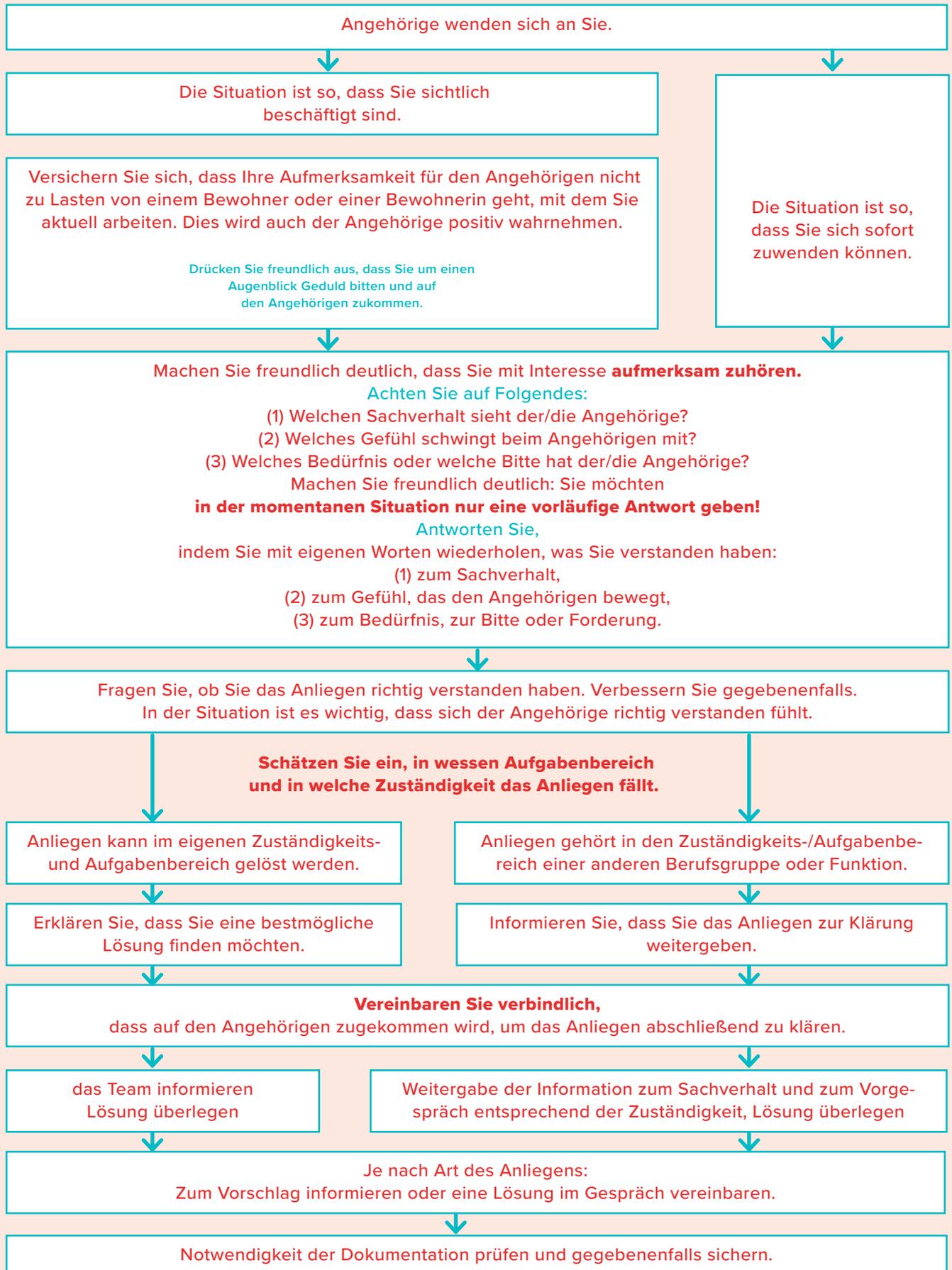
Situation

Inhalt Gefühl Bedürfnis/Bitte/Wunsch

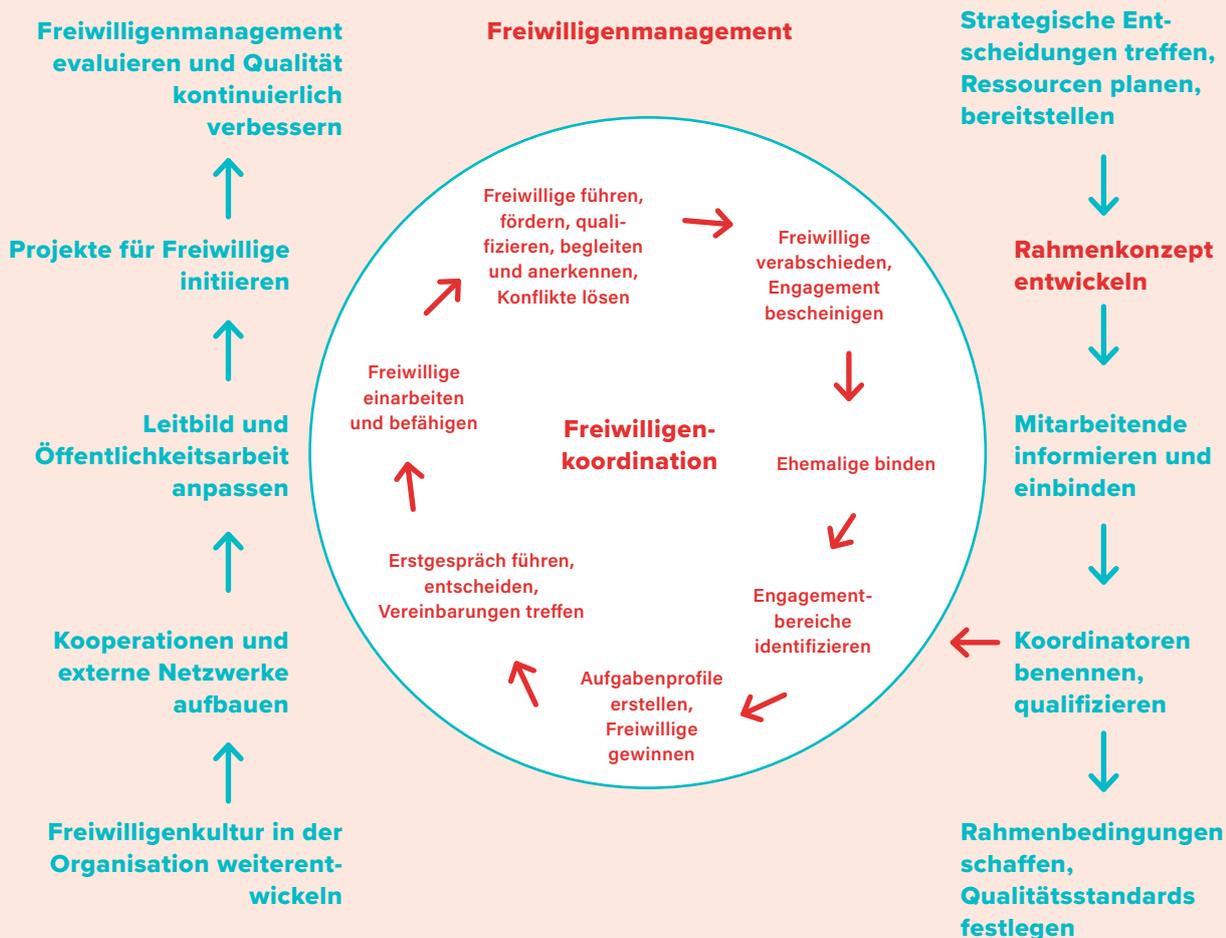
Klärungsangebot (organisatorisch oder inhaltlich)

Ablauf zum Umgang mit den Anliegen von Angehörigen

Marina Ney



Barbara Wenzke



Reifenhäuser, Carola; Sarah G. Hoffmann, Thomas Kegel (2012): Freiwilligen-Management, Sozialwirtschafts-Diskurs, Augsburg (ZIEL), 2. Auflage

Ein Modell zur Strukturierung von Engagementangeboten

Barbara Wenzke



Abbildung AH6.5 nach Reifenhäuser/Kegel 2011, zitiert in Reifenhäuser, Carola; Sarah G. Hoffmann, Thomas Kegel (2012): Freiwilligen-Management, Sozialwirtschafts-Diskurs, Augsburg (ZIEL), 2. Auflage

Arbeitshilfe AH6-2.3
Stellenbeschreibung für ...

Barbara Wenzke

Name und Anschrift der Einrichtung	Wer sind wir? Warum sollte sich jemand bei uns engagieren?
Ehrenamtskoordinator /-koordinatorin	Name Telefon E-Mail
Titel	spannend und ansprechend formulieren
Kurzbeschreibung	Beschreibung Hier erfolgt eine kurze (stichpunktartige) Beschreibung des geplanten Vorhabens (Projekt, kontinuierliche Mitmachmöglichkeit, Idee, usw.).
Zeitraum/Beginn/Zeitraumen/in welchem Rhythmus	
Kurzbeschreibung der Tätigkeiten des/der Ehrenamtlichen	Möglichst viele der anfallenden Tätigkeiten benennen, da dadurch unterschiedliche Interessen und Fähigkeiten bei Ehrenamtlichen angesprochen werden können. Unterscheiden Sie menschenbezogene von sachbezogener Arbeit.
Adressaten der geplanten Tätigkeit	Zielgruppe definieren
Anforderungen und Wünsche an den Ehrenamtlichen	Vorkenntnisse/Eigenschaften/Qualifikationen Wochenstunden Einsatz, z.B. gewünschter Wochentag Alter Geschlecht Sonstiges
Leistungen der Einrichtung	Versicherungsschutz Einarbeitung Weiterbildungen Reflexionsgespräche Entwicklungsgespräche Auslagenerstattung Sonstiges, z.B. kostenloses Mittagessen in der Einrichtung möglich Mentor/Mentorin Name, Telefon, E-Mail

Tabelle AH6.1

Arbeitshilfe AH6-2.4

Beispiele für Engagement für Menschen in der stationären Pflege

Barbara Wenzke

	bereits vorhanden	streben wir an	streben wir nicht an	Ansprechpartner/in bzw. Mentor/in
Personenbezogenes Engagement				
Begleitung beim Übergang in das Heim				
Besuchsdienste				
Spazieren				
Gespräche				
Vorlesen				
Besuch mit Tier				
ehrenamtlicher Betreuer				
Begleitedienste				
Einkaufshilfe				
Ausflüge in das Gemeinwesen (Museum, Bibliothek, Café)				
Hospizbegleiter/Sitzwache				
Kirchgangbegleitung				
Briefpatenschaften				
Rikscha-Fahrten				
Gruppenbezogenes Engagement				
Musikgruppe/Musikhören				
Theaterspiel				
Literatur/Vorlesen/Märchenerzählen				
Tanznachmittage				
Pflegeclowns				
Biografiearbeit				
Kochen/Backen				
Brettspielstunden				
Kommunion/Zeugnisausgabe/Konfirmation gemeinsam feiern				
Sitzgymnastik				
mobiler Bücherdienst				
Instrumente lernen (Sitzharfe)				
Handarbeits- und Handwerkergruppen				
Fotozirkel/Kreativkurse/ Malgruppe				
Urlaub für einen Tag				
Vorträge zu Themen des Gemeinwesens (z.B. Imker, Milchbauer)				
Gruppe „Pflegerische Angehörige“				

	bereits vorhanden	streben wir an	streben wir nicht an	Ansprechpart- ner/in bzw. Mentor/in
Einrichtungbezogenes Engagement				
Mitarbeit an der Bewohnerzeitung				
Hilfe bei Festen und Feiern/Veranstaltungsorganisation				
Näharbeiten				
Gartenpflege und Kleinreparaturen				
Chorproben				
Orchesterproben				
Instrumentalprobespiel				
Sonntagscafé (offen auch für Außenstehende)				
Förderverein				
Bau eines Sinnesgartens				
Bewohnerbeirat - Mitgliedschaft				
Ombudschaft				

Tabelle AH6.2,

nach **Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen BAGSO (2017):** Themenheft Engagement für Menschen im Heim, Publikation Nr. 48, Bonn, online http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Publikationen/2017/Engagement_im_Heim_GERAS-Preis_2016_Broschuere.pdf (letzter Zugriff am 05.10.2018)

Arbeitshilfe AH6-2.5 Muster für einen Erstgesprächsleitfaden

Barbara Wenzke

Name/Vorname:

.....

Anschrift:

.....

.....

Telefon:

.....

Fax:

.....

Email:

.....

Geburtsdatum:

.....

1. Vorbereitung des Erstgesprächs	Eine angenehme Gesprächssituation herstellen (ruhiges Umfeld, Getränke, Infomaterial bereitlegen und Erstkontaktbogen nochmal durchlesen).	<input type="checkbox"/>
2. Begrüßung und Einstieg	▪ Den Interessenten/die Interessentin begrüßen und sich und andere Anwesende vorstellen (Mein Name ist ...; Ich bin der Leiter/die Leiterin im ...; Schön, dass Sie gekommen sind ...; Ich freue mich, dass Sie sich bei uns engagieren wollen ...).	<input type="checkbox"/>
	▪ Hemmungen abbauen, das Eis brechen (Haben Sie uns gut gefunden ...; Darf ich Ihnen einen Kaffee oder etwas anderes zu trinken anbieten ...?).	<input type="checkbox"/>
3. Informationen über die Organisation geben	▪ Vereinsziele und die Aufgaben vor Ort vorstellen.	<input type="checkbox"/>
	▪ Rolle und Aufgabe der Leitung und der anderen Freiwilligen beschreiben (Ich bin zuständig für ...; Meine Kollegen und Kolleginnen sind zuständig für ...).	<input type="checkbox"/>
	▪ Das Team und die bisherigen Angebote möglichst farbig und lebendig beschreiben (Wir als Gruppe sind ...; bei unserem letzten Fest ...).	<input type="checkbox"/>
	▪ Organisatorische, technische und personelle Rahmenbedingungen erläutern.	<input type="checkbox"/>
	▪ Unterlagen zeigen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infomaterial über den Verein ▪ Jahresprogramm, Flyer 	<input type="checkbox"/>

<p>4. Interessen, Motivation, Erfahrungen und Fähigkeiten des Freiwilligen/der Freiwilligen besprechen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie haben uns im Erstkontaktbogen schon einmal beschrieben, warum Sie sich bei uns engagieren wollen. Können wir darüber noch einmal kurz sprechen? ▪ Was macht Ihnen Spaß, welche Hobbies und welche Interessen haben Sie? ▪ Haben Sie schon Erfahrung mit ehrenamtlichem Engagement, sind Sie derzeit noch aktiv? ▪ Welchen beruflichen Hintergrund haben Sie und sind Sie derzeit hauptamtlich beschäftigt? ▪ Wie viel Zeit (Stunden pro Woche/Monat) könnten Sie für Ihr Engagement bei uns einbringen und wann? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>5. Ausgeschriebene Aufgabe und Stelle beschreiben</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gezielt auf die ausgeschriebene Tätigkeit oder die vorhandenen Engagementfelder eingehen und Aufgaben erläutern, Passungen zwischen Aufgaben und Interessenten finden (Könnten Sie sich vorstellen, diese Aufgaben zu übernehmen ...? Welche der Aufgaben würde Ihnen am besten zusagen ...?). ▪ Gestaltungsfreiräume und Mitbestimmungsmöglichkeiten erläutern (Nutzen und Spaß darstellen). ▪ Auslagenerstattung, Versicherung, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten diskutieren, „Schnuppertage“ anbieten und Verfahren beim Ausstieg aus der Tätigkeit besprechen. ▪ Ansprechpartner/in und Kontaktperson nennen. ▪ Gewünschtes Engagementfeld <ul style="list-style-type: none"> ▪ Öffentlichkeitsarbeit, Pressearbeit ▪ Finanzen ▪ Teamleitung, Freiwilligenkoordination ▪ Programmplanung ▪ Netzwerkpflege ▪ Außenkontakte ▪ Büroorganisation ▪ Beratung ▪ Kursanbieter ▪ sonstiges 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>6. Absprachen treffen und Gespräch beenden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vereinbarung treffen, was die nächsten Schritte sind, z.B. Bedenkzeit, erneutes Treffen, Telefonat ▪ Einverständnis für die Speicherung der personenbezogenen Daten einholen (Daten notwendig für Unfallversicherungsschutz). ▪ Weiteres Informationsmaterial mitgeben. ▪ Bemerkungen (Termin für Wiederanruf, Eintrittstermin, Schnupperzeit) ▪ Einschätzung Organisation 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Tabelle AH6.3

Ort, Datum

Das Gespräch wurde geführt von:

Arbeitshilfe AH6-2.6

Checkliste zur Einarbeitung von Freiwilligen durch eine Mentorin oder einen Mentor

Barbara Wenzke

Aufgabe	erledigt
Den Einsatzort, die Räume zeigen	<input type="checkbox"/>
Kennenlernen des Teams, anderer Freiwilliger und der Hauptamtlichen, mit denen kooperiert wird; wichtige Mitarbeitende vorstellen, die z.B. den Auslagenersatz für die Fahrkarte auszahlen.	<input type="checkbox"/>
Über das Leitbild und die Ziele und Arbeitsweisen der Organisation informieren, über die Aufgaben und Positionen der Freiwilligen und über die eigenen Aufgaben und Verantwortungen.	<input type="checkbox"/>
Schweigepflicht und Datenschutz klären.	<input type="checkbox"/>
Die für die Tätigkeit notwendigen Ressourcen erklären.	<input type="checkbox"/>
Die Kommunikations- und Informationswege erklären, auch das Anregungs- und Beschwerdemanagement ansprechen.	<input type="checkbox"/>
Auf Fortbildungen und Supervision bzw. Reflexionsgespräche hinweisen.	<input type="checkbox"/>
Über Arbeitszeiten und Einsatzdauer informieren, wichtige Fristen (auch des Ausstiegs) vereinbaren.	<input type="checkbox"/>
In die Tätigkeit durch einen Hauptamtlichen einführen.	<input type="checkbox"/>
Weitere schriftliche Informationen über die Organisation aushändigen.	<input type="checkbox"/>

Quelle:

Reifenhäuser/Kegel (2009), zitiert in **Reifenhäuser, Carola; Oliver Reifenhäuser (2013):**
Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ)

Arbeitshilfe AH6-2.7

7-Fenster-Modell – Entwicklungsgespräch mit Freiwilligen

Barbara Wenzke

Ice Breaker	Schön, dass Sie hier sind! Wir haben eine Stunde Zeit! Kaffee, Tee, Wasser, usw.?
Motivveränderung	Was ist Ihre derzeitige Motivation für Ihr Engagement? Hat sich in Ihren Motiven etwas geändert?
Feedback	Wie geht es Ihnen bei uns mit den Aufgaben, Kollegen und Kolleginnen, Bewohnern und Bewohnerinnen usw.? Was gefällt Ihnen nicht? Was mögen Sie nicht? Geben Sie uns ein Feedback! Ich sehe bei Ihnen
Lernwunsch/ Veränderung/ Zielvereinbarung	Welche Ziele für die nächste Zeit haben Sie für Ihr Engagement? Welche Dinge oder Fähigkeiten wollen Sie lernen oder entwickeln?
Freiwilligenkarriere	Wie lernen Sie am liebsten?
Unterstützung	Wie viel Zeit können Sie dafür investieren? Welche Unterstützung können wir Ihnen dazu geben? Welche Angebote können wir Ihnen machen? Unsere Vorschläge wären (Fachbücher, Einarbeitung, Qualifizierung, Coaching, Mentoring, usw.).
Vereinbarungen	Welche (Ziel-)Vereinbarungen erstellen wir uns gegenseitig? Was halten wir schriftlich fest? Wann setzen wir uns nochmals zusammen?

Tabelle AH6.4

nach Reifenhäuser, Carola (2013): Freiwillige führen, fördern, qualifizieren, begleiten und anerkennen,
In: Reifenhäuser, Carola; Oliver Reifenhäuser (Hrsg.): Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ), S. 132-160

Arbeitshilfe AH6-2.8 Vereinbarung zum Engagement

Barbara Wenzke

Vertrag über Freiwilligen-Arbeit

Zwischen der Einrichtung

und

wird ab folgende Vereinbarung mit dem Ziel einer Freiwilligenarbeit geschlossen:

§ 1 Tätigkeit

(1) Zwischen der Einrichtung und dem Ehrenamtlichen/der Ehrenamtlichen besteht Einvernehmen darüber, dass folgende Dienstleistung erbracht wird:

(2) Die Tätigkeit wird als Freiwilligenarbeit erbracht.

Es besteht Einvernehmen, dass die Tätigkeit unentgeltlich geleistet wird und kein Anspruch auf Vergütung besteht.

(3) Für die Auslagen erhält er/sie eine Aufwandsentschädigung oder Ehrenamtpauschale in Höhe von Euro.

Die Auszahlung erfolgt am letzten Tag des Monats auf folgende Kontoverbindung:

Bank:

Kto.-Nr.:

BLZ:

Dem/der Freiwilligen ist bekannt, dass Einnahmen, die er aus nebenberuflichen Tätigkeiten bei mildtätigen und gemeinnützigen Einrichtungen nach § 14 SGB IV in Verbindung mit § 3 Nr. 26 EStG bis zu einer Höhe von 2.400 € jährlich und in Verbindung mit § 3 Nr. 26a EStG bis zu einer Höhe von 720 € jährlich steuer- und sozialversicherungsfrei sind.

Der/die Freiwillige nimmt für diese nebenberufliche Einnahme im Sinne des § 3 Nr. 26 EStG Aufwandsentschädigung (AWE) eine die Steuerbefreiung bis zu 2400,- € jährlich oder Ehrenamtpauschale (EAP) § 3 Nr. 26a EStG die Steuerbefreiung bis zu 720,- € jährlich in Anspruch und bestätigt, dass die Steuerbefreiung nicht bereits in einem anderen Dienst- oder Auftragsverhältnis berücksichtigt worden ist oder berücksichtigt wird. (Bitte Zutreffendes ankreuzen)

AWE	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
EAP	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu

(4) Alle während der Freiwilligenarbeit erzielten Arbeitsergebnisse sind der Einrichtung zur Verfügung zu stellen.

§ 2 Rechtsstatus

Durch die Freiwilligenarbeit soll weder ein Dienstverhältnis im Sinne des Arbeits- oder Tarifrechts, noch ein Ausbildungsverhältnis begründet werden. Aus der Freiwilligenarbeit können keine vermögensrechtlichen Ansprüche gegen die Einrichtung hergeleitet werden.

§ 3 Versicherungsschutz

Während der Freiwilligenarbeit besteht Versicherungsschutz durch die gesetzliche Unfallversicherung. Der/die freiwillig Tätige hat die Unfallverhütungsvorschriften zu beachten.

Die Einrichtung hat eine Vermögensschaden-Haftpflicht-Versicherung abgeschlossen.

Bei Schäden gegenüber Dritten (Benutzern der Einrichtung) trägt die Einrichtung den durch verursachten Schaden, wenn dieser leicht oder normal fahrlässig handelte.

§ 4 Haftung

Der/die freiwillig Tätige haftet gegenüber der Einrichtung für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

§ 5 Betriebliche Ordnung

Der/die freiwillig Tätige und die Einrichtung nehmen gegenseitig auf ihre jeweiligen Belange Rücksicht. Bei der Festlegung der Arbeitszeiten haben die Belange der Einrichtung Priorität.

Der/die freiwillig Tätige ist verpflichtet, die Hausordnung zu beachten.

§ 6 Verschwiegenheitspflicht

Der/die freiwillig Tätige hat über betriebliche Vorgänge Verschwiegenheit zu bewahren. Dies gilt nicht für die Mitteilung von Tatsachen, die offenkundig sind und ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.

§ 7 Beendigung der Tätigkeit

Die Freiwilligen-Arbeit kann ohne Angabe von Gründen jederzeit durch schriftliche Erklärung beendet werden, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Ort, Datum

.....

Einrichtung

.....

Ort, Datum

.....

Freiwilliger/Freiwillige

.....

Quelle:

Freiwilligenagentur Cottbus (2017): Vertrag über Freiwilligen-Arbeit, Cottbus

Arbeitshilfe AH6-2.9 Matrix der Anerkennung

Barbara Wenzke

	persönliche Ebene	soziale Ebene	gesellschaftliche Ebene
ideelle Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ persönlich Danke sagen ▪ Geburtstagskarte ▪ Geleistetes loben ▪ Beziehung pflegen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lobend erwähnen ▪ Portrait im Internet ▪ Zertifikat ▪ Freiwilligenpass ▪ Mitbestimmungs- und Gestaltungsrecht 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pressebericht ▪ öffentliche Laudatio bei Fest ▪ wichtige Kontakte herstellen ▪ persönliches Lob des Bürgermeisters/der Bürgermeisterin
geldwerte Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blumen schenken ▪ Fortbildung anbieten ▪ Freikarten für Theater- und Sportveranstaltungen schenken 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ neue Einrichtung für Arbeitsraum ▪ Dienst-Pkw ▪ Reisekostenübernahme ▪ Ehrenamts-Card ▪ Ehrenamtsausflüge ▪ Sommerfeste ▪ teambildende Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatz für optimale Versicherung ▪ Lobby- und PR-Arbeit für Anerkennung im öffentlichen Raum
monetäre Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufwandsentschädigung ▪ persönliches Geldgeschenk/Gutschein 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fördermittel für Projektarbeit ▪ geringfügige Stundenentgelte für Dienste 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anwendung der Übungsleiterpauschale ▪ steuerliche Befreiung bis zu 2.400 €/Jahr EStG

Tabelle AH6.5

Quellen:

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2016): Pflege, Engagement und Qualifizierung. Ein Handbuch für Dozentinnen und Dozenten, Berlin

Schaaf-Derichs, Carola (2013): Anerkennungskultur anpassen,

In: Reifenhäuser, Carola; Oliver Reifenhäuser (Hrsg.), Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ), S. 64-66

Barbara Wenzke

Wir bescheinigen hiermit, dass

Herr/ Frau

.....

Straße/Nr.:

.....

PLZ/Ort:

.....

Geburtsdatum:

.....

im (Name der Organisation und Einrichtung) ehrenamtlich tätig war.

Kurzbeschreibung der Tätigkeit:

.....

.....

Zeitraum:

.....

Arbeitsstunden:

.....

Durch folgende Weiterbildungen/teamorientierte Maßnahmen konnte er/sie sein/ihr Wissen vertiefen:

.....

.....

Wir bedanken uns recht herzlich für das freiwillige und unentgeltliche Engagement.

Ort, Datum:

.....

Unterschrift (ggf. Stempel):

.....

Quelle:

Reifenhäuser, Carola; Oliver Reifenhäuser (2013): Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ), S. 132-160

AWO
Seniorenzentrum
"Waldhöhe"

**FREIWILLIGE
GESUCHT!**

KENNEN SIE EINEN IMKER?

Das wäre schön. Wir Mitarbeiter möchten unseren Bewohnern die Natur in unser Heim holen. Wir freuen uns, wenn zB. ein Imker über Altes, Neues, vielleicht Gefährliches und Veränderliches in der Bienenwelt berichtet. Gern kann er auch Honig mitbringen: zum Kosten und zum Verkaufen.

Wann: im April 2018
für 90 min, nachmittags, hier im Haus.

Wir bieten ihm Kaffee und Kuchen, erstatten die Fahrtkosten (oder fahren ihn) und schreiben einen Artikel über ihn in unserem Seniorenecho.

Bitte melden sich bei unserem
Freiwilligenkoordinator:
Lieschen Müller,
Telefon 033368 5069- 0,
email lottchen.mueller@awo-org

Abbildung AH6.6

Arbeitshilfe AH6-2.12 Evaluationsbogen für Freiwillige

Barbara Wenzke

Fragen	Notizen
Wie einfach war die Kontaktaufnahme?	
Wie war die Ansprechbarkeit und Zuverlässigkeit des Mentors/ der Mentorin bzw. des Freiwilligen-Koordinators/der Freiwilligenkoordinatorin?	
Wie war die Höflichkeit und Ehrlichkeit beim Erstkontakt, beim Erstgespräch?	
Wie sahen die Anerkennung und Wertschätzung durch die Organisation, durch den Einzelnen aus?	
Wie sahen das materielle Umfeld und die materielle Ausstattung der Freiwilligen aus?	
Wurde flexibel und verständnisvoll bei privaten Wünschen der Freiwilligen reagiert?	
Wie war der Grad der Einbindung in die Kommunikation und der Grad der Partizipation?	
Gab es Sicherheit und Transparenz bei der Planung und Verteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten?	
Wie hoch war die Anzahl der angebotenen Qualifizierungen, Erfahrungstreffen und deren Zugangsmöglichkeiten?	
Wie waren die Einfachheit und Geschwindigkeit interner Abläufe (z.B. Kostenerstattung)?	
Wie kompetent war der Mentor/die Mentorin bzw. der Freiwilligenkoordinator/die Freiwilligenkoordinatorin?	
Wie waren die Art und Weise des Umganges mit Konflikten?	
Möchten Sie noch etwas zu Ihrer Zufriedenheit oder über Probleme äußern?	

Tabelle AH6.6

Quelle:

Reifenhäuser, Oliver (2013): Freiwilligenmanagement evaluieren, In: Reifenhäuser, Carola; ders. (Hrsg.), Praxishandbuch Freiwilligenmanagement, Edition Sozial, Weinheim (BELTZ), S. 94-99

Notizen

Notizen

Notizen

Das Handbuch im Überblick

Das Handbuch „Anforderungen an Pflegefachkräfte – Entwicklung innovativer Personalentwicklungs- und Einsatzkonzepte“ umfasst insgesamt 7 Hefte mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten.



Heft 1
Rahmenbedingungen der pflegerischen Versorgung



Heft 2
Aufgaben und Anforderungen an Pflegefachkräfte



Heft 3
Ausbildung, Rekrutierung und Personalbindung



Heft 4
Einarbeitung, Personaleinsatz und Delegation



Heft 5
Weiterbildung, Teamarbeit und Wissenstransfer



Heft 6
Angehörigen- und Freiwilligenarbeit



Heft 7
Veränderungen umsetzen, Kompetenzen entwickeln

Die Einzelhefte gliedern sich jeweils in zwei oder drei Haupttexte mit generellen Ausführungen zu einem speziellen Thema. Hinzu kommen Arbeitshilfen für den praktischen Einsatz in stationären Einrichtungen, sie umfassen Instrumente, Checklisten, Formulare, Richtlinien und vieles mehr.

Das Handbuch ist in folgenden Formaten verfügbar:



Print



PDF



www.handbuch-pflege.de

Landesamt für Soziales und Versorgung

Lipezker Straße 45, 03048 Cottbus

T. 0355-289 32 01

E. post@lasv.brandenburg.de

www.lasv.brandenburg.de