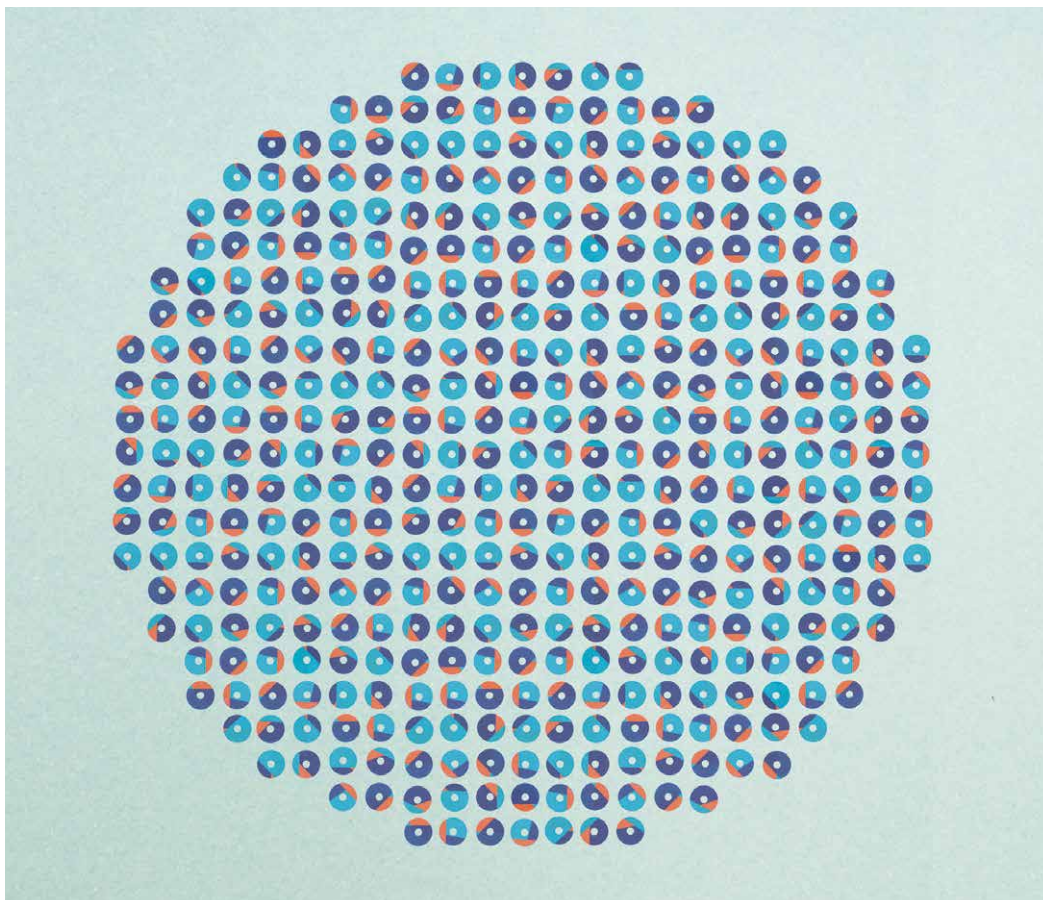


Formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care

*Empfehlungen für kantonale und kommunale
Behörden sowie interessierte Organisationen*



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



palliative.ch

gemeinsam + kompetent
ensemble + compétent
insieme + con competenza



GDK Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren
CDS Confédération suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé
CDS Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità

Inhalt

Palliative Care –
formelle Freiwilligenarbeit
als eine tragende Säule *Seite 2*

Der formelle Rahmen
der Freiwilligenarbeit in der
Palliative Care *Seite 6*

- 1 Die Informations-
und Beratungsstelle *Seite 13*
- 2 Die Einsatzleitung *Seite 17*
- 3 Die Freiwilligen *Seite 23*

Literatur *Seite 28*

10 Empfehlungen
zur Förderung der formellen
Freiwilligenarbeit
in der Palliative Care

10

Empfehlungen zur Förderung der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care

Der frühzeitige Einbezug von Freiwilligen in die Betreuung und Begleitung schwerkranker Personen kann eine wichtige Entlastung für Betroffene und Nahestehende sein. Etablierte Organisationsstrukturen tragen dazu bei, Angebote der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care bekanntzumachen. Erst dann können diese von Behörden, Organisationen und Fachpersonen gemäss den Bedürfnissen der Betroffenen und ihren Bezugspersonen sowie Interessierten genutzt werden.

1

Für den Aufbau und die Etablierung von Freiwilligendiensten in der Palliative Care sollten die bereits *bestehenden Strukturen* in einer Region genutzt werden.

2

Die Freiwilligenarbeit sollte in einen *organisatorischen, formellen Rahmen* eingebettet sein. Es empfiehlt sich einen formellen Rahmen der relevanten Akteure auf *kantonomer oder überregionaler* sowie auf *regionaler oder lokaler Ebene* festzulegen.

3

Auf kantonomer oder überregionaler Ebene sollte eine *Informations- und Beratungsstelle* eingesetzt werden. Auf regionaler oder lokaler Ebene sollte eine *Einsatzleitung* für die Planung der Freiwilligeneinsätze und die Betreuung der *Freiwilligen* vorhanden sein.

4

Die Zuständigkeiten der Informations- und Beratungsstelle, der Einsatzleitung und der Freiwilligen sollten definiert und die Aufgaben *aufeinander abgestimmt* sein.

5

Eine gesicherte *Finanzierung der Strukturen* gewährleistet Qualität und Effizienz der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care und stellt ein wichtiges Zeichen öffentlicher Anerkennung der unbezahlten Arbeit dar.

6

Die Einsatzleitung überprüft anhand bestimmter Kriterien, ob interessierte Personen für die Freiwilligenarbeit in der Palliative Care geeignet sind und ob sie über die notwendigen *Schlüsselkompetenzen* verfügen.

7

Freiwilligenarbeit in der Palliative Care ist anspruchsvoll und kann belastend sein. Es empfiehlt sich, die Freiwilligen *aus- und weiterzubilden*. Dies dient ihrer Unterstützung und fördert die Qualität.

8

Es gilt sicherzustellen, dass Freiwillige während der Einsätze bei Bedarf eine qualifizierte *Fachperson als Ansprechperson* kontaktieren können. Freiwillige übernehmen zu keinem Zeitpunkt der Begleitung die volle Verantwortung für die Betreuung einer kranken Person. Freiwillige sind als Ergänzung des bestehenden Betreuungs- und Behandlungsangebots zu sehen. Sie *ersetzen zu keiner Zeit professionelle Fachpersonen*.

9

Zuständigkeitsbereiche, Rechte und Pflichten werden gemeinsam von den beteiligten Akteuren, die an der Betreuung einer Person sowie ihrer Bezugspersonen beteiligt sind, definiert und in *Vereinbarungen* schriftlich festgehalten.

10

Freiwilligenorganisationen und weiteren Institutionen wird empfohlen, die Freiwilligen während der Einsätze zu *versichern* (Unfall, Haftpflicht, bei Fahrdiensten zusätzlich Kaskoversicherung) und die Freiwilligen über die Haftungsansprüche genau zu informieren.

Palliative Care – formelle Freiwilligenarbeit als eine tragende Säule

«Nationale Strategie Palliative Care»

Die «Nationale Strategie Palliative Care» von Bund und Kantonen hat zum Ziel, Palliative Care in der Schweiz gemeinsam mit den wichtigsten Akteuren in allen Bereichen des Gesundheitswesens zu verankern.^{1,2} Unheilbar kranke und sterbende Menschen sollen ihren Bedürfnissen angepasste Palliative Care erhalten und ihre Lebensqualität soll dadurch verbessert werden.

Relevanz und Definition der formellen Freiwilligenarbeit

Die formelle Freiwilligenarbeit ist eine tragende Säule der Palliative Care. Als formelle, institutionalisierte oder organisierte Freiwilligenarbeit werden unbezahlte, ehrenamtliche und freiwillige Tätigkeiten in Vereinen und Organisationen definiert.³ Formelle Freiwilligenarbeit findet somit ausserhalb der Kernfamilie statt.⁴ Sie bietet Patientinnen und Patienten sowie ihren Bezugspersonen eine Begleitung während der Krankheitszeit, der letzten Lebensphase und darüber hinaus. Formelle Freiwilligenarbeit trägt dazu bei, dass kranke Menschen am Ort ihrer Wahl betreut werden und entlastet die Bezugspersonen. Sie fördert den Zusammenhalt der Generationen und ist ein Beispiel für gelebte Solidarität in der Gesellschaft.⁵

Angesichts aktueller Entwicklungen – wie z.B. einer älter werdenden Gesellschaft, einer steigenden Zahl chronisch kranker Menschen sowie veränderter Unterstützungsbedürfnisse und Familienstrukturen – wird formelle Freiwilligenarbeit an Bedeutung gewinnen. Dies betrifft auch die Begleitung von schwerkranken und sterbenden Menschen.

Gesetzliche Rahmen- bedingungen

Zwar ist der Stellenwert der formellen Freiwilligenarbeit gesellschaftlich anerkannt, rechtliche Grundlagen zur direkten Förderung bestehen auf Bundesebene aber bis heute nicht. Der Bund kann allerdings aufgrund des Artikels 101^{bis} des Bundesgesetzes über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG, SR 831.10) formelle Freiwilligenarbeit indirekt fördern (vgl. Absatz Finanzierung S.9). Auf kantonaler Ebene ist die formelle

Formelle Freiwilligenarbeit fördern

Freiwilligenarbeit vereinzelt gesetzlich geregelt. Als einziger Kanton hat der Kanton Waadt die Freiwilligenarbeit und die Förderung des Vereinslebens in seiner Verfassung verankert.⁶

Um die formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care besser verankern zu können, müssen einerseits die Versorgungsplanung und die Organisationsstrukturen optimiert werden und andererseits die Dienstleistungen der Freiwilligenarbeit besser bekannt werden. Dies zeigte eine Bedarfsanalyse im Auftrag des BAG.⁷ Die vorliegenden Empfehlungen unterstützen die kantonalen und kommunalen Behörden sowie interessierte Organisationen bei ihrer Förderung der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care.

Unbezahlte Arbeit würdigen

20 Prozent der Schweizer Bevölkerung führt eine unbezahlte Tätigkeit im Rahmen von Organisationen oder Institutionen aus (formelle Freiwilligenarbeit), das entspricht rund 1,3 Millionen Menschen.⁸ Darunter fallen jene Freiwilligen, die Menschen in palliativen Situationen im Rahmen ihres sozial-karitativen oder kirchlichen Engagements pflegen und betreuen. Viele Personen in der Schweiz pflegen und betreuen Angehörige, Freunde oder Bekannte aber auch ohne formellen Rahmen, unauffällig und unerkannt. Diese Form der Arbeit ist für Einzelne und die Gesellschaft von unschätzbarem Wert. Der Bund hat sich dem Thema der betreuenden Angehörigen angenommen.

Die vorliegenden Empfehlungen anerkennen jegliche Form der unbezahlten Arbeit, fokussieren aber den Bereich der Freiwilligenarbeit innerhalb eines formellen Rahmens. Ein formeller Rahmen garantiert, dass Freiwillige ihre wertvolle Arbeit innerhalb der Gesundheits- und Sozialstrukturen abgestimmt mit Professionellen, Betroffenen und Angehörigen erbringen können. Ein formeller Rahmen dient der Qualitätssicherung und dem Schutz der Freiwilligen.

Erarbeitung der Empfehlungen

Die vorliegende Broschüre beinhaltet Empfehlungen zur Förderung der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care für kantonale und kommunale Behörden sowie interessierte Organisationen.

Die Empfehlungen wurden von einer Arbeitsgruppe bestehend aus Vertreterinnen verschiedener Institutionen und Organisationen

der formellen Freiwilligenarbeit und Palliative Care unter der Leitung des BAG erarbeitet (vgl. Mitglieder der Arbeitsgruppe S.30). Anschliessend wurden sie an Vertreter und Vertreterinnen der kantonalen Gesundheitsdirektionen sowie an Akteure der Freiwilligenarbeit und der Palliative Care aus allen Landesteilen zur Stellungnahme vorgelegt. Die überarbeiteten, nun vorliegenden Empfehlungen wurden am 15. April 2014 vom operativen Ausschuss des «Dialogs Nationale Gesundheitspolitik» verabschiedet.

Ziel der Empfehlungen

Die Empfehlungen haben zum Ziel:

- a) ein gemeinsames Verständnis von Freiwilligenarbeit in der Palliative Care zu schaffen,
- b) ein koordiniertes und qualitativ gutes Angebot an Freiwilligendiensten in der Palliative Care zu ermöglichen,
- c) die Angebote und Dienstleitungen der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care breiter bekannt zu machen und
- d) die kantonalen und kommunalen Behörden und Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie Fachpersonen darin zu unterstützen, Angebote und Dienstleistungen der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care bereitzustellen.

Fallbeispiel

Die freiwillige Mitarbeiterin Frau N. ist seit kurzem im Einsatz bei Familie S. Diese hat vor drei Monaten zu ihrem gesunden zweijährigen Knaben Zwillingmädchen bekommen. Eines davon liegt seitdem – nach einer Geburtskomplikation schwerstbehindert und in einem instabilen Gesundheitszustand – im Spital mit ungewissem Schicksal. Enorm schwierig und für die Mutter kaum emotional auszuhalten sind die lang andauernden Schreiattacken und wiederkehrenden Epilepsieanfälle ihres schwerstkranken Mädchens.

Die Familie hatte sich so sehr auf die Geburt der Mädchen gefreut – und plötzlich ist alles anders: «Ich kann machen, was ich will, eines unserer Kinder kommt immer zu kurz», äussert die erschöpfte Mutter resigniert. Als N. ihren Einsatz antritt, eröffnet ihr die Mutter sorgenvoll, dass sie ins Spital möchte und die Freiwillige bittet, während dieser Zeit zu den gesunden Geschwistern zu schauen. Zum Glück ist die Freiwillige sehr gut informiert, sie weiss, wo sich die Säuglingsmilch befindet und versteht sich gut mit dem zweijährigen Brüderchen der Zwillingsschwestern. Dieser freut sich schon darauf, dass N. heute Nachmittag Zeit zum Spielen mit ihm hat.

«Wollen Sie, bevor Sie losfahren, noch in Ruhe einen Tee mit mir trinken? Ich bereite diesen für Sie vor, wenn Sie mögen», ermuntert N. die übermüdete Mutter. Die beiden nehmen sich noch ein paar Minuten Zeit für ein Gespräch. «Wissen Sie eigentlich, dass Sie seit Tagen nebst dem Austausch mit meinem Mann, die einzige Erwachsene sind, mit der ich mich unterhalten kann und meine Sorgen mitteilen darf? Alle kümmern sich um das Wohlergehen unserer kleinen B. und ich versuche ständig die Grosseltern zu informieren und zu trösten», erzählt ihr die Mutter dann.

Der formelle Rahmen der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care

Notwendigkeit eines formellen Rahmens

Klare Organisationsstrukturen und Zuständigkeiten in Bezug auf Angebote und Aufgaben stärken die Freiwilligenarbeit als Ganzes. In der Schweiz gibt es eine beachtliche Anzahl von Freiwilligenorganisationen in der Palliative Care. Sie bieten ihre Angebote unter verschiedensten formellen Rahmenbedingungen an: Freiwillige können als selbständige Gruppe organisiert sein, in ein stationäres oder ambulantes Setting integriert bzw. einem solchen angegliedert sein oder, je nach Kompetenzen, gar Mitglied des behandelnden professionellen Teams.⁹ Das Spektrum der Freiwilligendienste reicht von psychosozialer und emotionaler Begleitung bis hin zu administrativen Arbeiten oder Öffentlichkeitsarbeit.

Ein verbindlicher formeller Rahmen:

- hilft Angebote zu koordinieren und Abläufe effizienter zu gestalten;
- fördert die Qualität;
- vereinfacht die Kommunikation, um Angebote bekannt zu machen;
- ermöglicht Behörden, Organisationen, Fachpersonen, Betroffene sowie der Bevölkerung den Zugang zu und die Nutzung der Angebote gemäss ihren Bedürfnissen.

Strukturierte Aufgabenteilung

Es ist zu empfehlen, den formellen Rahmen der einzelnen Akteure auf verschiedenen Ebenen festzulegen (vgl. Abb. 1). Auf kantonaler oder überregionaler Ebene empfiehlt es sich eine Informations- und Beratungsstelle anzusiedeln, auf regionaler oder lokaler Ebene eine Einsatzleitung. Ihre Aufgaben orientieren sich an den für sie relevanten Zielgruppen. Wichtig ist, dass die Informations- und Beratungsstelle, die Einsatzleitung und die Freiwilligen nicht isoliert, sondern vernetzt agieren. Für den Auf- und Ausbau der Freiwilligenarbeit sollten hierfür bereits bestehende Strukturen genutzt werden.

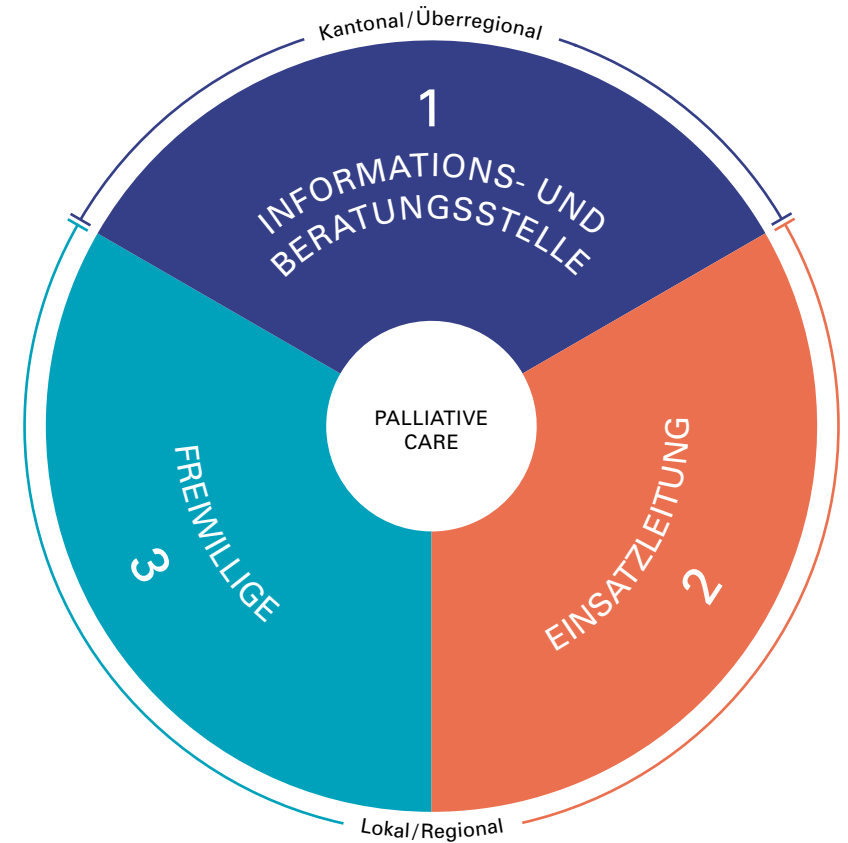


Abb. 1: Idealtypischer Rahmen der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care

	Hauptaufgaben	Zielgruppe	Angliederung
1	Information, Beratung, Vernetzung und Vermittlung	Behörden, Organisationen, Fachpersonen, Betroffene, Interessierte	Bestehende Strukturen, z.B. Verwaltung, Verein, Organisation, Institution
2	Begleitung der Freiwilligen, Koordination der Einsätze	Freiwillige	Verein, Organisation, Institution
3	Entlastung und Unterstützung	Betroffene und ihre Bezugspersonen, Fachpersonen	Einsatzleitung

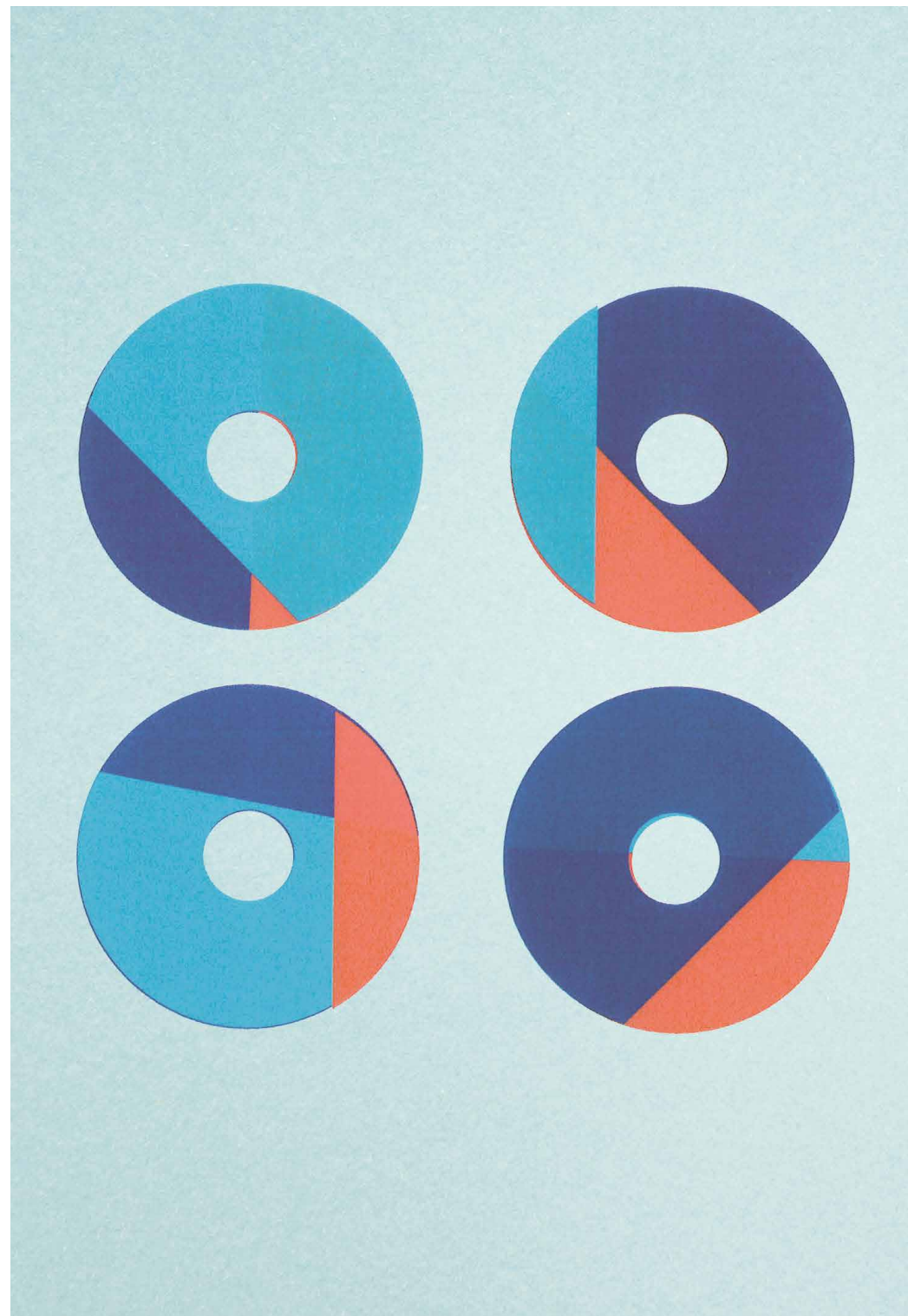
<i>Übergeordnete Verankerung</i>	<p>Die Freiwilligenarbeit in der Palliative Care sollte – über die Informations- und Beratungsstelle – an bestehende Freiwilligen- oder Palliative-Care-Netzwerke angegliedert sein. Zu empfehlen ist eine Angliederung an z.B. folgende Netzwerke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sektionen von «palliative.ch» (www.palliative.ch) - Netzwerke der Landeskirchen (www.kirchen.ch) - regionale Caritas-Organisationen (www.caritas.ch) - kantonale Krebsligen (www.krebsliga.ch) - Kantonalverbände des SRK (www.redcross.ch) - BENEVOL-Fach- und Vermittlungsstellen (www.benevol.ch) - kantonale Initiativen/Zusammenschlüsse zu Palliative Care^a 	<ul style="list-style-type: none"> - Gegenseitige Erwartungen und Grenzen - Austauschgefässe der beteiligten Akteure (z.B. runder Tisch, Rapportbuch usw.) - Dauer und Umfang der Einsätze/des Einsatzes - Wahrung der Diskretion und Einhaltung der Schweigepflicht - Informationen und vorausschauende Planung für den Notfall inkl. wichtige Kontaktpersonen - Hilfeleistungen/Handreichungen bestimmen, die durch die freiwillig tätige Person, nach Anleitung durch Fachpersonen durchgeführt werden dürfen - Rahmenbedingungen wie Spesenregelung, Ausbildungsmöglichkeiten, Supervision der Freiwilligen, Versicherung - Unterschriften der beteiligten Akteure
<i>Zuständigkeiten klären und Austausch pflegen</i>	<p>Die Zuständigkeiten auf den verschiedenen Ebenen werden definiert und die Aufgaben aufeinander abgestimmt. Je nach regionalen und strukturellen Voraussetzungen können bestimmte Aufgaben der Einsatzleitung von der Informations- und Beratungsstelle übernommen werden und umgekehrt. Der Austausch in definierten Gefässen zwischen den verschiedenen Akteuren ist eine Voraussetzung, damit die Zuständigkeiten koordiniert und Abmachungen getroffen werden können.</p>	<p><i>Versicherung</i></p> <p>Die gesetzlich vorgeschriebene berufliche Unfallversicherung wird nicht auf Bereiche des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements angewendet. Zwar haben viele Personen eine private Haftpflichtversicherung, sie ist in der Schweiz allerdings nicht obligatorisch. Deshalb wird den Freiwilligenorganisationen und weiteren Institutionen geraten, die Freiwilligen während der Einsätze zu versichern (Unfall, Haftpflicht, bei Fahrdiensten zusätzlich Kaskoversicherung)⁶ und die Freiwilligen über die Haftungsansprüche genau zu informieren.</p>
<i>Schriftliche Vereinbarungen</i>	<p>Schriftliche Vereinbarungen zwischen den Beteiligten schaffen Klarheit und Verbindlichkeit. Werden die Vereinbarungen nicht oder nur teilweise eingehalten, kann das Vertragsverhältnis beidseitig angepasst oder gar aufgelöst werden.</p> <p>Schriftliche Vereinbarungen sind auf unterschiedlichen Ebenen zu treffen – in Abhängigkeit des organisatorischen Rahmens, in den die Freiwilligenarbeit eingebunden ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zwischen einer Freiwilligenorganisation und einem stationären oder ambulanten Leistungserbringer (z.B. Pflegeheim, Spital, Palliativstation, spezialisiertes Palliative-Care-Angebot in der Langzeitpflege, spitalexterne Pflege), - zwischen einer Freiwilligenorganisation und den Freiwilligen, - zwischen den Betroffenen (und allenfalls ihren Angehörigen) und den Freiwilligen oder stellvertretend einer Freiwilligenorganisation. <p>Inhaltlich sind – je nach Ebene – z.B. folgende Punkte festzuhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die beteiligten Akteure - Ziel der Zusammenarbeit - Rechte (z.B. Rücktrittsregelung) und Pflichten aller Akteure 	<p><i>Finanzierung</i></p> <p>Zur Gewährleistung und Verbesserung der formellen Freiwilligenarbeit in Palliative Care benötigt es eine angemessene Finanzierung. Dadurch werden die Planungssicherheit der Freiwilligenorganisationen verbessert, die Strukturen gefestigt und die Qualität der Angebote sichergestellt.</p> <p>Trägerorganisationen von Freiwilligenarbeit sind heute über private und öffentliche Gelder finanziert. Die Finanzierung über Stiftungen, Mitgliederbeiträge und Spenden ist für die Freiwilligenarbeit sehr wichtig. Denn in rechtlicher Hinsicht gibt es auf Bundesebene kaum Grundlagen freiwillige Arbeit aktiv zu fördern.⁶ Lediglich Artikel 101^{bis} des Bundesgesetzes über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG, SR 831.10) ermöglicht eine indirekte Mitfinanzierung der Freiwilligenarbeit. Gestützt auf diesen Artikel erhalten gemeinnützige Institutionen wie z.B. das Schweizerische Rote Kreuz und Pro Senectute Schweiz Beiträge an die Personal- und Organisationskosten für die Durchführung von Beratungs- und Betreuungsaufgaben zu Hause, wenn diese Hilfeleistungen</p>

im Rahmen von Freiwilligenarbeit erfolgen (Art. 223 Abs. 2 Verordnung über die Alters- und Hinterlassenenversicherung, AHVV, SR 831.101).

Vereinzelte bestehen Leistungsverträge zwischen Kantonen oder Gemeinden und Leistungserbringern, in denen definierte Aufgaben delegiert und finanziert werden.^b Ein stärkeres Engagement der öffentlichen Hand kann die öffentliche Anerkennung der Freiwilligenarbeit und die Verankerung von Freiwilligenstrukturen fördern. Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand sollte bestehende und bewährte Strukturen der Freiwilligenarbeit nicht einschränken, sondern diese stützen und ergänzen.

a Z.B. «Coordination du bénévolat d'accompagnement en soins palliatifs à Genève», www.entrelacs.ch

b Z.B. die kantonale Anlauf- und Beratungsstelle «Espace Pallium» im Kanton Waadt. Sowohl das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) als auch Caritas Schweiz bieten entsprechende Unterstützung, z.B. bei der Erstellung eines Modellbudgets als Grundlage für den Erhalt eines Leistungsauftrags.



Die Informations- und Beratungsstelle

Kantonale oder überregionale Drehscheibe

Die kantonale oder überregionale Informations- und Beratungsstelle ist für eine vordefinierte Region primäre Anlauf- und Ansprechstelle zu Fragen und Angeboten der formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care. An sie können sich Behörden, Organisationen, Fachpersonen, Betroffene und Interessierte wenden. Als Drehscheibe für die Information und Beratung ist die Stelle gut mit anderen Diensten und Angeboten der palliativen Versorgung vernetzt. Sie ist das Bindeglied zwischen dem professionellen Bereich und der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care und vertritt die regional und lokal tätigen Freiwilligenorganisationen, -vereine und -gruppen nach aussen.

Aufgaben

Mögliche konkrete Arbeitsinhalte der Informations- und Beratungsstelle nach Aufgabenbereich werden im Folgenden aufgeführt. Die Arbeiten fokussieren die kantonale, überregionale Ebene:

Informieren und beraten

- Sensibilisieren und Informieren der Bevölkerung (Öffentlichkeitsarbeit) und der Akteure in der Gesundheits- und Sozialversorgung
- Beantworten von Anfragen durch Institutionen, Fachpersonen oder der Bevölkerung sowie deren Weiterleitung an die entsprechenden lokalen Koordinationsstellen (z.B. an die Einsatzleitung)
- Medienarbeit
- Führen von Angebotslisten aller Freiwilligenorganisationen
- Bildungsangebote für Freiwillige anbieten und/oder auf entsprechende Angebote hinweisen
- Erarbeiten und/oder Verbreiten von Leitfäden zur Freiwilligenarbeit in der Palliative Care

Vernetzen

- Koordination und Vernetzung der Freiwilligenorganisationen und ihrer Angebote im Bereich Palliative Care
- Organisation von Austauschtreffen für Freiwilligenorganisationen
- Vernetzung mit lokalen/regionalen Akteuren im Bereich Palliative Care
- Enge Zusammenarbeit mit den Einsatzleitungen bzw. Koordinationsstellen

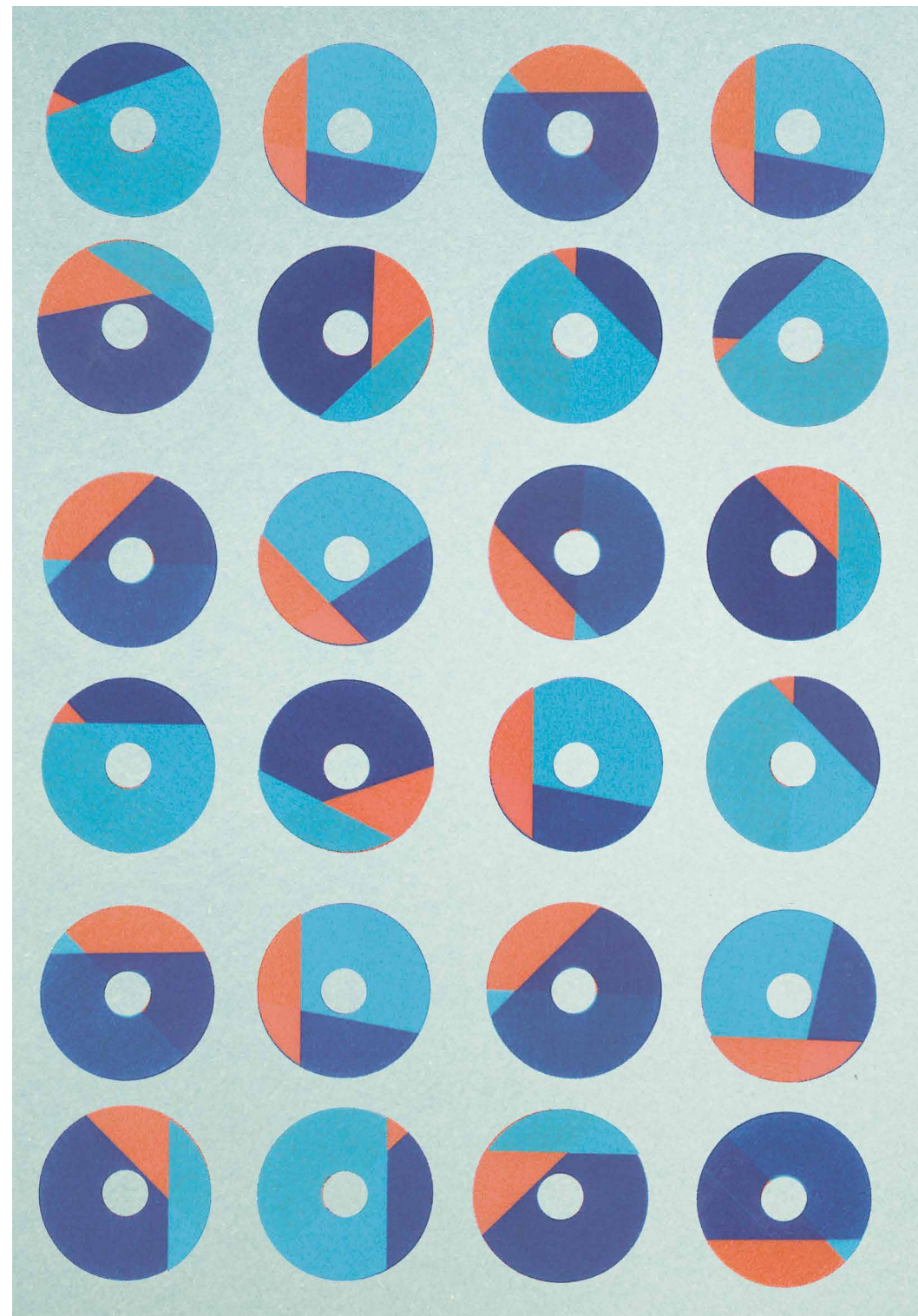
*Flexibilität in der
Aufgabenverteilung*

Es ist denkbar, dass die Informations- und Beratungsstelle auch andere Angebote zur Freiwilligenarbeit oder in der Palliative Care koordiniert. Webbasierte Instrumente für die Information der verfügbaren Angebote und deren Koordination können hilfreich sein.^c Auch kann es je nach Region sinnvoll sein, dass eine einzige Stelle sowohl für die Information, Beratung als auch für die Leitung der Einsätze zuständig ist. In diesem Fall ist die Einsatzleitung und deren Aufgaben in der Informations- und Beratungsstelle integriert.

*Aufbauen auf
Bestehendem*

In vielen Kantonen gibt es bereits Organisationen, welche die genannten Aufgaben übernehmen.^d Bestehende Informations- und Beratungsstrukturen sollen deshalb genutzt und – je nach bestehendem Angebot – entsprechend erweitert werden. Die Angebotsstrukturen sollen bekannt sein, damit diese auch entsprechend den Bedürfnissen genutzt werden können.

-
- ^c Beispiele für webbasierte regionale Instrumente zu Angeboten: www.pallnetz.ch (siehe Angebote), www.soins-palliatifs-vaud.ch oder www.palliative-begleitung.ch.
^d z.B. Kantonal- und Regionalstellen der Caritas, des Schweizerischen Roten Kreuzes, der Landeskirchen oder der Fachgesellschaft «palliative.ch»



Einsatzplanung und Betreuung der Freiwilligen

Die Einsatzleitung

Formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care benötigt einen professionellen Rahmen. Dieser wird auf lokaler, regionaler Ebene durch eine Einsatzleitung sichergestellt. Die Einsatzleitung gewährleistet am Bedürfnis von Betroffenen, nahestehenden Bezugspersonen und Institutionen ausgerichtete Freiwilligendienste für eine vordefinierte Region. Sie leitet die Freiwilligengruppe und vertritt diese und deren Angebote nach aussen.

Bevor Freiwilligeneinsätze angeboten werden, klärt die Einsatzleitung die individuellen Betreuungs- und Unterstützungsbedürfnisse am Einsatzort ab. Dies ist insbesondere für die ambulante Betreuung zu Hause sehr wichtig. Die Einsatzleitung ist dafür verantwortlich, dass die Freiwilligen über die nötigen stufengerechten Kompetenzen verfügen und für die jeweiligen Einsätze geeignet sind.

Die Einsatzleitung gilt als zentrale Ansprechstelle für die Freiwilligen. Sie betreut die Freiwilligen vor, während und nach ihrem Einsatz. Zu ihrer Entlastung kann es sinnvoll sein, wenn die Einsatzleitung Angebote der Supervision bei Bedarf in Anspruch nehmen kann. Primär ist die Einsatzleitung für die organisatorische und administrative Koordination der Freiwilligeneinsätze zuständig.

Aufgaben

Mögliche konkrete Arbeitsinhalte der Einsatzleitung nach Aufgabenbereich werden im Folgenden aufgeführt.^{10,11} Die Arbeiten fokussieren die regionale, lokale Ebene:

Organisieren der Einsätze

- Freiwilligeneinsätze planen und koordinieren (inkl. Führen von Einsatzlisten)
- Freiwillige für den Einsatz aufbieten
- Abklärungsgespräche bei neuen Begleitungen zu Hause mit der Familie und weiteren involvierten Personen führen (evtl. auch mit dem Fachpersonal)
- Kommunikation mit den Hinterbliebenen nach dem Tod
- Spesenabrechnungen

Rekrutieren der Freiwilligen

- Interessierte Freiwillige über Angebote informieren
- Durchführung von Aufnahmegesprächen mit Interessierten, inkl. Klärung der Motivationslagen

	<ul style="list-style-type: none"> - Fragebogen zur Anmeldung interessierter Freiwilligen erstellen und auswerten - Neue Freiwillige in die Gruppe einführen - Praktikumsbegleitung - Vereinbarungen mit Freiwilligen abschliessen
<i>Begleiten der Freiwilligen</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Coaching der Freiwilligen - Bei Schwierigkeiten und Reklamationen intervenieren - Standortgespräche führen - Austrittsgespräche führen und Organisation der Verabschiedung - Anlässe für Freiwillige organisieren - «Dossier freiwillig engagiert» (ehemaliger Schweizerischer Sozialzeitausweis) ausstellen
<i>Interne Weiterbildung und Supervision</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Weiterbildungen in Zusammenarbeit mit der Freiwilligen-gruppe organisieren - Regelmässige Austauschtreffen organisieren - Externe Supervision anbieten
<i>Informations- und Öffentlichkeitsarbeit</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Annahme und Bearbeitung von Anfragen zu festgelegten Zeiten - Arbeitsdokumentation (der Einsatzleitung, über laufende Einsätze oder Schwierigkeiten usw.) - Jahresplanung vornehmen (Termingestaltung) - Angebote und Dienstleistungen nach aussen präsentieren (inkl. Medienarbeit) - Organisation öffentlicher Veranstaltungen - (Erfahrungs-)Austausch mit anderen Einsatzleitungen pflegen
<i>Dokumentation und Evaluation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Statistiken führen (z.B. Anzahl Rekrutierungen, Zahl, Dauer und Art der Einsätze, Zahl und Inhalte von Anfragen, Spesen usw.) - regelmässige Evaluation zur Überprüfung und Verbesserung der Qualität des Angebots
<i>Flexibilität in der Aufgabenverteilung</i>	<p>Je nach regionalen und personellen Voraussetzungen ist es sinnvoll, organisatorische und administrative Aufgaben und Informationsangebote bei der Informations- und Beratungsstelle anzugliedern, damit sich die Einsatzleitung primär auf die Befähigung und Begleitung der Freiwilligen und die Einsatzplanung konzentrieren kann.</p>

Kompetenzen

Um ihre Aufgaben erfüllen zu können, sollte die Einsatzleitung nicht nur über Kompetenzen in Palliative Care verfügen, sondern auch grundlegende Kenntnisse in der Personalführung und im Management von Non-Profit-Organisationen haben. Kommunikationsfähigkeiten und eine vertrauensbildende und wertschätzende Haltung sind weitere wichtige Schlüsselkompetenzen. Es wird empfohlen, dass Einsatzleitende eine Ausbildung auf Tertiärstufe, Weiterbildung in Palliative Care, Supervision oder Führungserfahrung sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im Sozial- oder Gesundheitsbereich haben.¹¹

Anspruchsvolle Tätigkeit – angemessener Lohn

Die Tätigkeiten der Einsatzleitung sind meist mit einem grossen und kontinuierlichen Zeitaufwand verbunden. Es wird deshalb empfohlen, die Arbeiten der Einsatzleitung angemessen zu entlohnen, damit ein professioneller Rahmen der Freiwilligenarbeit in der Palliative Care gewährleistet ist.⁷

Fallbeispiel

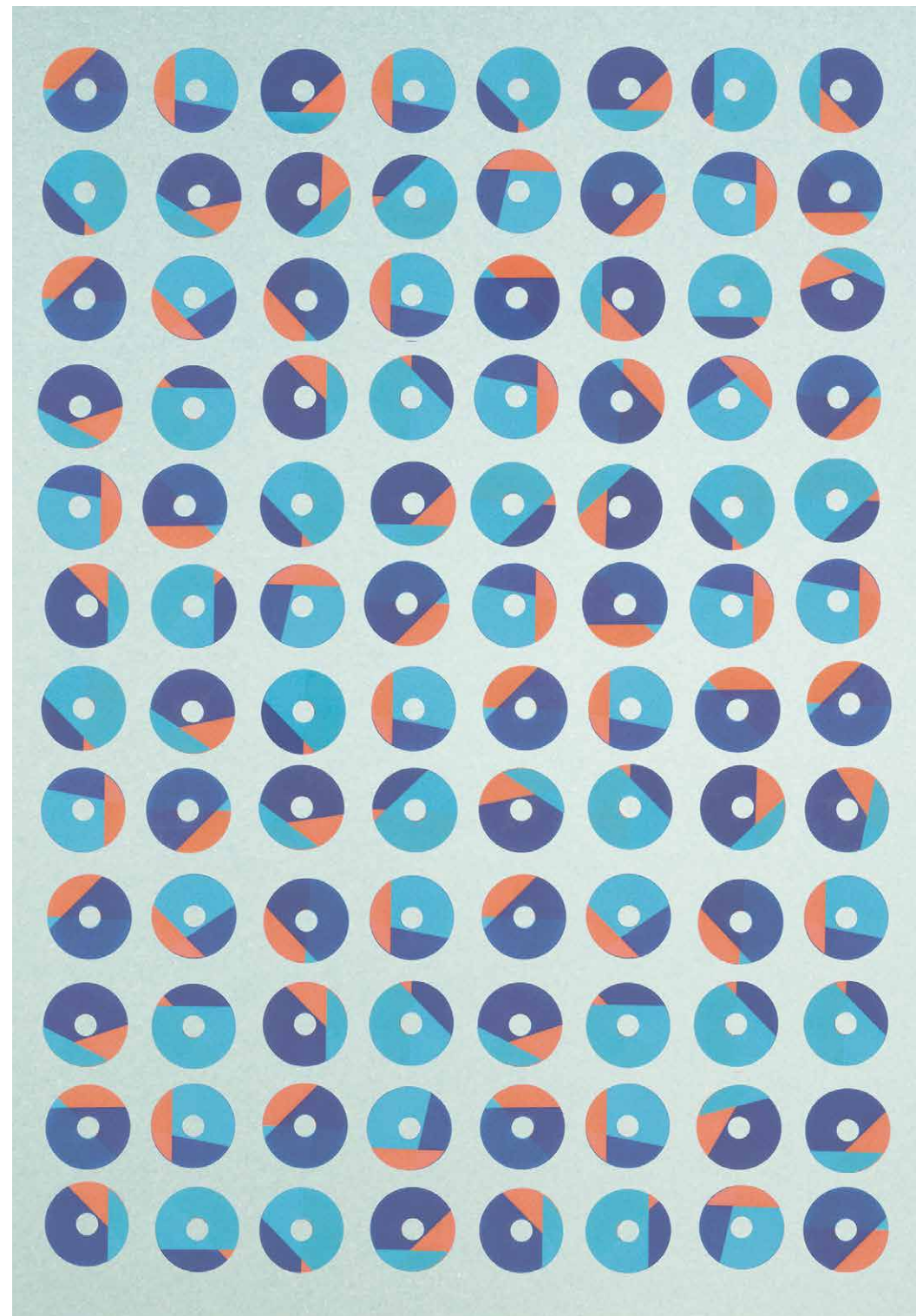
Der 86 jährige Herr Sch. hat sich bei der Diagnose eines Hirntumors gegen Chemotherapie oder Bestrahlung entschieden. «Er meint, er sei alt genug zu sterben», erzählt der Sohn der Freiwilligen M. vom Begleitdienst. Die Kinder betreuen den kranken Vater mit Hilfe der Spitex zuhause. Beim wöchentlichen Besuch der Freiwilligen möchte er meist spazieren gehen. Nie thematisiert er den bevorstehenden Tod. Das ändert sich auch nicht, als die Freiwillige ihn nach seiner Verlegung auf eine palliative Station besucht.

«Schön, dass Sie mich auch hier besuchen», begrüsst er die Freiwillige, er wirkt fast munter. «Ich komme doch gerne zu Ihnen. Wie geht es Ihnen denn?» «Es ist alles wie es ist. Jetzt, wo ich nicht mehr laufen kann und zu allem Hilfe brauche, geht es zuhause nicht mehr. Meine Kinder sind ja auch noch berufstätig. Jetzt kommen sie halt hierher.»

«Das klingt ja, als wenn Sie sich hier schon etwas eingelebt haben.»

«Ja, die versorgen mich hier gut, besser könnte es gar nicht gehen. Meine Kinder kommen auch jeden Tag.» «Schön, dass die Kinder kommen, die sind Ihnen ja auch wichtig. Aber auch schön, dass Sie sagen können, es geht Ihnen gut hier; das ist nicht selbstverständlich.» «Was will man als alter Mann mehr...». Nach einer Pause: «Obwohl, nach draussen würde ich gerne noch mal.» Die Freiwillige organisiert sich eine Pflegefachfrau und Herr Sch. wird in den Rollstuhl gesetzt. Er genießt den Ausflug in den Garten sehr.

«Ich konnte es annehmen, dass es nicht seine Art war zu reflektieren», berichtet die Freiwillige im Austauschtreffen. «Seine enorme Akzeptanz seiner Situation hat mich schon beeindruckt.»



*Freiwillige als
Ergänzung
zu bezahlten
Fachpersonen*

*Kein Ersatz für
professionelle Fach-
personen*

Die Freiwilligen

Basis für die formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care bilden die vorhandenen Strukturen, in denen bezahlte Fachpersonen arbeiten. Dies gilt sowohl für den stationären als auch für den ambulanten Bereich. Fachpersonen schätzen die Situation ein und beurteilen, ob und zu welcher Zeit ein Freiwilligeneinsatz angemessen ist.⁴

Freiwillig tätige Personen stellen für die betroffenen Personen eine Ergänzung zum bestehenden medizinischen, pflegerischen, psychosozialen und spirituellen Angebot dar. Sie unterstützen nicht nur die schwerkranken Personen selbst, sondern auch deren soziales Umfeld, insbesondere die Angehörigen. Bei Freiwilligeneinsätzen beispielsweise bei Kindern ist die Begleitung und Unterstützung der gesunden Geschwister besonders zentral.

Freiwillig tätige Personen sollen und dürfen keine Leistungen anbieten oder erbringen, die in den Zuständigkeits- und Abrechnungsbereich von qualifizierten Fachpersonen fallen. Die Freiwilligen sind kein Ersatz und keine zusätzliche personelle Ressource für professionelle oder haushaltsbezogene Aufgaben. Vor allem im ambulanten Versorgungskontext zu Hause gibt es allerdings Situationen, die spezifische individuelle Handlungs- und Delegationsvereinbarungen zwischen den Beteiligten erfordern.⁵ Diese betreffen bestimmte Leistungen, wie beispielsweise die Begleitung der Patientin oder des Patienten auf die Toilette in der Nacht, Umlagerung im Bett oder die Eingabe von Flüssigkeit. Grundsätzlich werden diese Tätigkeiten von einer Fachperson oder einem Familienmitglied erbracht. Unter der Voraussetzung, dass die freiwillige Person dies auch ausdrücklich will, können bestimmte dieser Aufgaben in definierten Situationen an Freiwillige übertragen werden.

Da die freiwillig tätige Person weder eine Fachperson noch ein Familienmitglied ist, ist es wichtig, den Rahmen ihrer Funktion und Zuständigkeit klar zu definieren. Die freiwillig Tätigen übernehmen zu keinem Zeitpunkt die volle Pflege- und Betreuungsverantwortung für die kranke Person. Diese liegt immer bei einer Fachperson oder den Angehörigen. Die qualifizierte dienstleistende Fachperson ist i.d.R. eine Fachperson aus Pflege, Medizin,

	Seelsorge oder Sozialarbeit, die den Patienten und seine Bedürfnisse gut kennt.
<i>Informationsaustausch</i>	Die Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Fachpersonen und/oder dem sozialen Umfeld erfordert Möglichkeiten des Austausches. Der Informationsfluss kann z.B. durch einen runden Tisch, einen gemeinsamen Betreuungsplan oder ein Rapportbuch gewährleistet werden. Sind alle gut informiert, lassen sich die Arbeitsinhalte und -aufgaben der Freiwilligen im Detail klären und der aktuellen Situation anpassen: In der Palliative Care ändern sich die aktuellen Bedürfnisse des Patienten oder der Bezugspersonen manchmal von Stunde zu Stunde. Die genaue und jeweils aktualisierte Klärung der Arbeitsinhalte dient auch dem Schutz der freiwillig tätigen Person. Freiwillig tätige Personen sollen deshalb ihr Tätigkeitsfeld genau verstehen und eingrenzen können.
<i>Eignung und Motivation klären: Grundkurs anbieten</i>	Es wird empfohlen, dass Personen, die sich für die formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care interessieren, nach einem Erstgespräch einen Grundkurs besuchen – im Sinne einer vertieften Eignungsabklärung und als Vorbereitung. Allenfalls kann zusätzlich ein Praktikum absolviert werden. Interessierte setzen sich intensiv mit den bevorstehenden Freiwilligeneinsätzen auseinander und überlegen sich, ob ihnen diese Art von Freiwilligenarbeit liegt und ob sie sich tatsächlich engagieren möchten. Die Kursteilnehmenden lernen, die Möglichkeiten und Grenzen ihres Handelns einzuschätzen. Sie kennen ihr Tätigkeitsfeld und wissen, welche Arbeiten ausserhalb ihrer Kompetenzen liegen. Regional etablierte Bildungsangebote finden sich beinahe in allen Kantonen. ¹²
<i>Qualitätssicherung</i>	Weiterbildungen, Angebote an Supervision, kollegiale Fallbesprechungen und Coaching sind die Basis zur langfristigen Sicherstellung und Verbesserung der Qualität der Freiwilligenarbeit. Die Teilnahme an Einzel- oder Gruppensupervisionen und regelmässigen Austauschtreffen sollen deshalb für Freiwillige, die Einsätze leisten, verpflichtend sein. Den Institutionen und Organisationen, die Freiwillige einsetzen, wird empfohlen, entsprechende Angebote zu finanzieren.
<i>Anerkennung</i>	Bildungsmöglichkeiten und eine professionelle Begleitung der Freiwilligen sind wichtige Elemente der öffentlichen Anerkennung von Freiwilligenarbeit. Anerkennung erfahren Freiwillige auch

	durch die Bescheinigung ihrer Einsätze im so genannten «Dossier freiwillig engagiert» (www.dossier-freiwillig-engagiert.ch). Einladungen an Jahresanlässe oder auch Gutscheine tragen zusätzlich zur Anerkennung der Freiwilligenarbeit bei.
<i>Aufgaben</i>	Mögliche Aufgaben der Freiwilligen nach Aufgabenbereich werden im Folgenden aufgeführt: ¹¹
<i>Begleiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Betroffene und ihre Bezugspersonen begleiten und unterstützen - Art und Form der Begleitung festlegen – selbstständig und in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren – aber immer basierend auf den Bedürfnissen der Betroffenen und den Bezugspersonen - Gemeinsam herausfinden, was hilft und tröstet - Ein ruhiges und beruhigendes Da-Sein anbieten - Zuhören - Unterstützen im Annehmen und Aushalten der schwierigen Situation - Auf Sinnfragen und existenzielle Themen eingehen (Rückmeldungen an das Betreuungsteam stellen sicher, dass allenfalls eine Fachperson beigezogen werden kann) - Bezug zum Lebensalltag vermitteln
<i>Angliederung und Administration</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmässige Rückmeldungen an die verantwortliche Stelle und Einbezug dieser bei Unsicherheiten (je nach Problemlage ist dies die Einsatzleitung, eine Fachbezugsperson aus dem Betreuungsteam oder ein Angehöriger) - Regelmässiger Informationsaustausch mit den für die Pflege und Betreuung verantwortlichen Fach- und Bezugspersonen, damit der Einsatz den aktuellen Bedürfnissen des Patienten oder der Bezugspersonen angepasst werden kann - Einsatzblatt führen - Spesenabrechnung - Einhaltung der Schweigepflicht - Teilnahme an Weiterbildungen, Supervision und Austauschtreffen
<i>Kompetenzen</i>	Freiwillig Tätige sollten über angemessene Kompetenzen verfügen, ^{11,13} damit sie Betroffene, nahestehende Bezugspersonen und Fachpersonen entlasten und keinesfalls zusätzlich belasten. Der Besuch eines Grundkurses für Freiwillige ist dafür eine wichtige Voraussetzung. Freiwillige sollten pro Monat für

einen Einsatz zeitlich verfügbar sein. Zentral sind v.a. soziale und kommunikative Kompetenzen. Freiwillige sind diskret und verschwiegen, nehmen sich selber zurück, hören einfühlsam und respektvoll zu, sind in ihrer Grundhaltung ruhig und tolerant. Sie er- und anerkennen ihren Wirkbereich und können sich abgrenzen. Dies setzt eine ausgeglichene physische und psychische Gesundheit voraus. Ihre sozialen und kommunikativen Kompetenzen zeigen sich nicht nur im Umgang mit den Betroffenen und ihren Bezugspersonen, sondern auch in der Zusammenarbeit mit der Einsatzleitung oder im Austausch mit anderen Freiwilligen oder Fachpersonen.

Dialog und Partizipation

Im gemeinsamen offenen Dialog müssen förderliche Rahmenbedingungen für die formelle Freiwilligenarbeit in Palliative Care in der Schweiz geschaffen werden. Dies benötigt die Initiative und die Mitarbeit der zuständigen Stellen der Gesundheitsversorgung sowie aller beteiligten Akteure im Bereich der Palliative Care und Freiwilligenarbeit.

Besten Dank für Ihr Mitwirken.

e z.B. die Caritas Schweiz oder der Kanton Waadt (info@palliativevaud.ch) verfügen über entsprechende Formulare für solche Delegationsvereinbarungen.

	<i>Literatur</i>	9	Näf Flurina, Neuenschwander Peter (2010): Freiwillige in der Palliative Care – Verbreitung, Formen und Motivationen. Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit. Bern
1	Bundesamt für Gesundheit (BAG) und Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) (2009): Nationale Strategie Palliative Care 2010-2012. http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/13764/13776/index.html?lang=de (Zugriff März 2014)	10	Fachstellen Diakonie Reformierte Kirchen (2010, 2. Aufl.): Leitfaden und Arbeitsinstrumente zur Freiwilligenarbeit für reformierte Kirchgemeinden, Aargau, Basel-Landschaft, Bern-Jura-Solothurn, Zürich. http://www.ref-ag.ch/organisation-personen/mitarbeitende-gruppen/freiwillige/leitfaden-freiwilligenarbeit.php (Zugriff April 2014)
2	Bundesamt für Gesundheit (BAG) und Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) (2012): Nationale Strategie Palliative Care 2013-2015. http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/13764/13769/index.html?lang=de (Zugriff März 2014)	11	Caritas Schweiz (2010): Caritas-Standards für Freiwilligen-gruppen in der Palliative Care. http://www.caritas.ch/fileadmin/media/caritas/Dokumente/Was_wir_tun_Schweiz/Caritas_Standards_d.pdf (Zugriff März 2014)
3	Bundesamt für Statistik (BFS) (2010): Unbezahlte Arbeit – Daten, Indikatoren. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/06/blank/key/einleitung.html (Zugriff März 2014)	12	Caritas Schweiz und Schweizerisches Rotes Kreuz (SRK) (2011): Nationales Konzept Bildung und Support zur Freiwilligenarbeit in der Palliative Care. Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit. https://www.redcross.ch/de/file/9729/download (Zugriff März 2014)
4	BENEVOL Schweiz (2013): BENEVOL-Standards der Freiwilligenarbeit. http://www.benevol.ch/index.php?id=262 (Zugriff März 2014)	13	Burki Christine, Porchet Françoise (2008): Accompagner des personnes gravement malades. Compétences des bénévoles.
5	Bundesamt für Gesundheit (BAG) und Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) (2010): Nationale Leitlinien Palliative Care. http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/13764/13768/13784/index.html?lang=de (Zugriff März 2014)		
6	Bundesamt für Statistik (BFS) (2004): Bericht zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz. Sozialberichterstattung Schweiz. Neuenburg		
7	Sottas Beat, Brügger Sarah, Brühlart Delphine (2012): Freiwilligenarbeit in der Palliative Care: Welcher Handlungsbedarf besteht in der Schweiz? Bedarfsanalyse des Bundesamtes für Gesundheit (BAG). http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/13764/13777/13874/index.html?lang=de (Zugriff März 2014)		
8	Bundesamt für Statistik (BFS) und Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft (SGG) (2011): Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010. Neuenburg		

Links

Bundesamt für Gesundheit (BAG), Nationale Strategie Palliative Care: www.bag.admin.ch/palliativecare

Palliative.ch, Schweizerische Gesellschaft für Palliative Medizin, Pflege und Begleitung: www.palliative.ch

Mitglieder der Arbeitsgruppe

Valeska Beutel

Caritas Schweiz, Luzern

Christa Bühlmann

AltersZentrum St. Martin, Sursee

Christine Burki

Espace Pallium, Kanton Waadt, Lausanne

Therese Künzi

freiwillige Mitarbeiterin, Diaconis Palliative Care, Bern

Dr. Beatrice Mazenauer

Spitex Verband Schweiz (bis 17.4.2013), Bern

Monika Rüegg Bless

Koordinationsstelle Freiwilligendienst Kantonsspital St. Gallen

Elsmarie Stricker-Herrmann

Institut Alter der Berner Fachhochschule, Bern

Monika Tönz

Spitex Seeland, Aarberg

Dr. Karin Tschanz

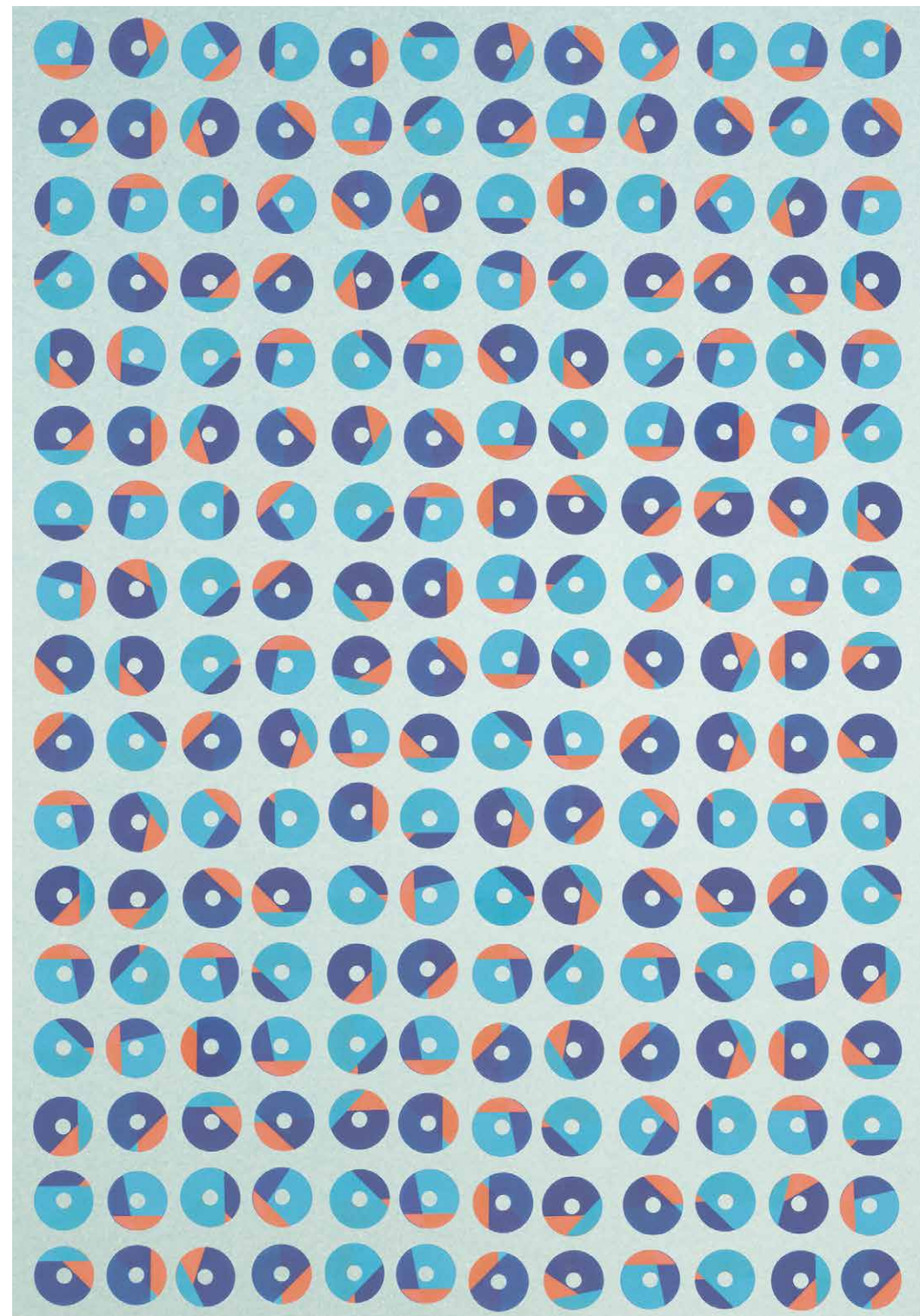
palliative.ch und Reformierte Landeskirche Aargau, Aarau

Beate Wölfle

GGG Voluntas, Basel

Sylvia Zehnder-Helbling

Schweizerisches Rotes Kreuz (SRK), Bern



Impressum

© Bundesamt für Gesundheit (BAG)

Herausgeber:

BAG, GDK und palliative.ch

Publikationszeitpunkt:

August 2014

Autorinnen:

Flurina Näf, Esther Walter und Sibylle Christen

Weitere Informationen:

Bundesamt für Gesundheit (BAG)

Abteilung Gesundheitsstrategien

Sektion Nationale Gesundheitspolitik

Postfach

CH-3003 Bern

palliativecare@bag.admin.ch

Diese Broschüre gibt es in deutscher, französischer und italienischer Sprache. Zudem steht die Publikation in allen drei Sprachen auch als PDF unter www.bag.admin.ch/palliativecare zur Verfügung.

Konzept- und Gestaltung:

Heyday, Bern

BAG-Publikationsnummer:

2014-GP-03

Bezugsquelle:

BBL, Vertrieb Bundespublikationen, CH-3003 Bern

www.bundespublikationen.admin.ch

verkauf.zivil@bbl.admin.ch

Bestellnummer:

316.725.d

Diese Broschüre ist im Rahmen der «Nationalen Strategie Palliative Care» von Bund und Kantonen entstanden. Die Empfehlungen beschreiben aber generell wichtige strukturelle Rahmenbedingungen für formelle Freiwilligenarbeit im Gesundheitswesen – nicht nur für Palliative Care. Beispiele und Referenzdokumente in dieser Broschüre beziehen sich allerdings spezifisch auf die formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care.