

FÜR WEITERE AKTEURE

Modul 9 – Hauptamtliche in der professionellen Pflege

Modulbeschreibung

In Modul 9 geht es wie in Modul 8 um Schnittstellen im Pflege-Mix, diesmal mit Fokus auf die Zusammenarbeit mit Pflegekräften. Um die Kooperation zu befördern, erhalten die Teilnehmenden einen Einblick in die Arbeit professionell Pflegender. Dabei werden auch die Arbeitsbedingungen von Pflegefachkräften, Pflegehelferinnen und -helfer betrachtet, bspw. die komplexen Anforderungen oder der Zeitdruck, unter dem viele von ihnen arbeiten.

Professionelle Pflege unterliegt einer stärkeren Arbeitsteilung und Spezialisierung als die Angehörigenpflege, so dass sich die Teilnehmenden darauf einstellen müssen mit verschiedenen Personen (bspw. Pflegepersonal, Hauswirtschaft, Therapeuten, Ärzte und Ärztinnen) zu kommunizieren. Ein klares eigenes Rollenprofil in der ehrenamtlichen Tätigkeit sowie eine frühzeitige Abklärung der Bedingungen, unter denen das Engagement geleistet werden kann, erleichtern die Kooperation. Die Teilnehmenden wissen und erkennen, welche Handreichungen nur von ausgebildeten Fachkräften geleistet werden dürfen. Sie diskutieren Handlungsoptionen, die sie in kritischen Situationen anwenden können. Zudem sollten die Teilnehmenden besprechen, wer ihre Ansprechpartnerin bzw. ihr Ansprechpartner bei Fragen und Beratungsbedarf in kritischen Situationen ist. Die Teilnehmenden setzen sich in diesem Modul weiterhin mit verschiedenen Formen der Kooperation, Maßnahmen zur Abstimmung sowie Möglichkeiten zur Vorbeugung von

Konflikten und zum Umgang mit Krisen zwischen ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen auseinander. Um einen Überblick über die professionellen Strukturen im Nahraum zu erhalten, sollten sich die Teilnehmenden mit verschiedenen Angebotsformen von Dienstleistern in der Region beschäftigen.

Zielsetzung

Die Teilnehmenden haben einen Einblick in die Arbeit professionell Pflegender bekommen und wertschätzen die Leistung. Sie lernen, ihren eigenen Aufgaben- und Zuständigkeitsbereich abzuklären. Angestrebt wird eine konstruktive Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ mit allen Beteiligten sowie die Verständigung auf eine gemeinsame Strategie, bspw. Sicherung einer guten Lebensqualität.

Handlungskompetenzen

Durch das Modul werden vor allem folgende Handlungskompetenzen gefördert. Die Teilnehmenden

- haben sich damit auseinandergesetzt, wie sie ihre Tätigkeiten einordnen und sie gegenüber verschiedenen Gesprächspartnern kommunizieren können;
- haben sich anhand von Beispielen damit vertraut gemacht, verschiedene Situationen einzuschätzen und bei Bedarf Unterstützung von Fachkräften anzufragen.

Lernergebnisse

Mit diesem Modul werden folgende Lernergebnisse befördert. Die Teilnehmenden

Wissen

- haben typische Pflegehandlungen, die im Tagesverlauf anfallen, kennengelernt und erfahren, wer für diese zuständig ist;
- haben sich mit handlungsleitenden Konzepten, wie bspw. der „aktivierenden Pflege“, befasst;
- haben sich mit Möglichkeiten zur Vermeidung bzw. Lösung von Konflikten befasst;
- kennen Notfallpläne und wissen, wer die fachliche Ansprechpartnerin bzw. der fachliche Ansprechpartner ist;

Können

- haben Situationen besprochen, wann und wie sie sich in unklaren oder kritischen Situationen Hilfe von professionell Pflegenden holen können;

Einstellungen

- haben sich mit dem Zuständigkeitsbereich und den Arbeitsbedingungen von Pflegekräften befasst und berücksichtigen sie;
- wenden sich bei fachlichen Fragen an eine dafür ausgebildete Person und sind bereit nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstehen;
- schätzen ein, welche Beobachtungen und Informationen aus der ehrenamtlichen Tätigkeit sie an die Pflegekräfte weitergeben sollten;
- beachten das Selbstbestimmungsrecht der hilfe- oder pflegebedürftigen Älteren und den Datenschutz.

Themenspektrum

In diesem Modul werden folgende Aspekte behandelt:

1. Erwartungen von Haupt- und Ehrenamtlichen
2. Kooperation mit ambulanten Pflegediensten
3. Kooperation mit stationären Einrichtungen

Anregungen zur Vermittlung der Themen

1. Erwartungen von Haupt- und Ehrenamtlichen

„Zusammenkommen ist ein Beginn,
zusammenbleiben ist ein Fortschritt,
zusammenarbeiten ist ein Erfolg.“

Henri Ford

Ob Ehrenamtliche mit ihrer Tätigkeit zufrieden sind, ist auch abhängig von den Einstellungen und vom Verhältnis, das Haupt- und Ehrenamtliche zueinander haben. Die Kooperation ist dann erfolgreich, wenn sie von Wertschätzung, Kommunikation auf Augenhöhe und gegenseitiger Anerkennung geprägt ist. Wichtig ist, dass allen Beteiligten die Rollenvorstellungen klar sind.

So sind Hauptamtliche weisungsgebunden und müssen die Vorgaben der Pflegekassen einhalten. Demgegenüber können Ehrenamtliche innerhalb bestimmter Grenzen frei entscheiden, welche Unterstützung sie anbieten möchten. Allerdings dürfen sie dabei nicht in den Handlungs- und Verantwortungsbereich der professionellen Kräfte eingreifen. Durch einfache Maßnahmen lässt sich eine Kooperationsbasis schaffen:

- **Beteiligung ansprechen:** Schon bei der Planung neuer Angebote sollten Haupt- und Ehrenamtliche gemeinsam darüber beraten, welche Tätigkeiten von Engagierten übernommen werden können und welche in den Händen der Professionellen verbleiben. So lässt sich bspw. die Sorge von Pflegekräften um ihren Arbeitsplatz entkräften.

- **Austausch pflegen:** Um Vorbehalte zu vermeiden, sollten Haupt- und Ehrenamtliche Zeit und Gelegenheit haben, sich kennenzulernen. Da Ehrenamtliche meist nur stundenweise aktiv sind, sollten sie eine aktive Kommunikation pflegen und sich bspw. regelmäßig bei ihren hauptamtlichen Ansprechpartnerinnen und -partnern nach dem aktuellen Stand erkundigen. Hilfreich ist, gemeinsame Regeln für den Informationsaustausch aufzustellen.
- **Konstruktiver Umgang mit Konflikten:** Trotz bester Absichten und guter Kommunikation können in der Zusammenarbeit Spannungen auftreten. Diese können ganz verschiedene Ursachen haben, bspw. weil unterschiedliche Interessen vorhanden sind, Werte nicht übereinstimmen, eine Beziehungskrise entstanden ist oder Rollenkonflikte bestehen. Wird frühzeitig und offen über unbefriedigende Punkte gesprochen, dann lassen sich viele Konflikte entschärfen.



Übung: Wünsche und Erwartungen von Haupt- und Ehrenamtlichen
2 UE, 90 Min.

Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden setzen sich damit auseinander, wie sie ihre Tätigkeiten einordnen und sie gegenüber anderen kommunizieren können. Sie haben sich mit Möglichkeiten zur Vermeidung bzw. Lösung von Konflikten befasst. Die Teilnehmenden schätzen ein, welche Beobachtungen und Informationen aus der ehrenamtlichen Tätigkeit sie an die Pflegekräfte weitergeben sollten, und beachten dabei das Selbstbestimmungsrecht der Hilfe- oder Pflegebedürftigen Älteren und den Datenschutz. Sie wirken auf eine Kooperation mit Pflegefachkräften hin und wenden sich bei fachlichen Fragen an die dafür ausgebildete Person.

Materialien:

- Metaplankarten,
- vier Moderationswände,
- Marker,
- Flipchart,
- Klebepunkte (je 8 pro Person).

Gestaltungsempfehlung:

Die Teilnehmenden bilden zwei etwa gleich große Gruppen. Eine Gruppe versetzt sich in die Rolle der Hauptamtlichen in einem Altenpflegeheim. Hier können verschiedene Berufsgruppen vergeben werden, bspw. Pflegedienstleitung, Auszubildende, Altenpflegerinnen und -pfleger, Betreuungskräfte, Hauswirtschaftspersonal. Die andere Gruppe übernimmt die Rolle eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes im Altenpflegeheim. Auch hier können verschiedene Rollen eingenommen werden, bspw. individueller Besuchsdienst, ehrenamtliche Anleitung einer Freizeitgruppe im Seniorenheim, ehrenamtliche Koordination des Besuchsdienstes, Schriftführerin und Schriftführer. Anhand der Eingangsfrage sammelt jede Gruppe ca. 15 Min. lang ihre Erwartungen auf Metaplankarten und gruppiert diese auf einer Moderationswand. Im nächsten Schritt können die Teilnehmenden mit Klebepunkten auf den vier Wänden eine Gewichtung vornehmen, welche Erwartungen und Wünsche ihnen persönlich am wichtigsten sind. Die Aussagen mit den meisten Punkten können dann sortiert und auf Flipcharts übertragen werden. Wenn die Aussagen übertragen sind, können die Teilnehmenden überprüfen, inwieweit sie mit der Aufstellung zufrieden sind bzw. ob es noch Ergänzungen gibt.

Einstieg in die Übung:

Eingangsfrage für die „Hauptamtlichen“: Wenn Sie an eine „gute Zusammenarbeit“ denken, welche Wünsche und welche Erwartungen haben Sie an die Mitglieder eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes?

Eingangsfrage für die „Ehrenamtlichen“: Wenn Sie an eine „Kooperation auf Augenhöhe“ denken, welche Wünsche und welche Erwartungen haben Sie an die hauptamtlich Beschäftigten in einem Pflegeheim.

Fragen für eine vertiefende Diskussion:

- Was fällt den Teilnehmenden bei den Erwartungen und Wünschen auf, die die meisten Zustimmungen bekommen haben?
- Gibt es Wünsche oder Erwartungen der anderen Gruppe, die sie zurückweisen würden?
- Wo können Spannungen zwischen den Interessen von Haupt- und Ehrenamtlichen auftreten und welche Ideen haben die Teilnehmenden für den Umgang damit?

Die Teilnehmenden können nun ggf. aus den von ihnen als besonders wichtig erachteten Eigenschaften noch einige allgemeine Regeln ableiten.

- Für eine gute Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen benötigen Ehrenamtliche:
 - ...
 - ...
 - ... usw. (etwa fünf bis sieben Regeln)
- Für eine gute Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen benötigen Hauptamtliche:
 - ...
 - ...
 - ... usw. (etwa fünf bis sieben Regeln)

2. Kooperation mit ambulanten Pflegediensten

„Das Geheimnis des Erfolges ist, den Standpunkt des Anderen zu verstehen.“

Henri Ford

Im Bereich der ambulanten Pflege leisten Ehrenamtliche und Hauptamtliche meist zu unterschiedlichen

Zeiten Unterstützung. Wenn hilfebedürftige Ältere mit pflegenden Angehörigen zusammenleben, dann wird der Kontakt zum Pflegedienst häufig ganz oder überwiegend von den Angehörigen gestaltet. Leben die älteren Menschen jedoch alleine, dann ist es umso wichtiger, dass Ehrenamtliche eine gute und kontinuierliche Beziehung zu den ambulanten Kräften aufbaut.



Exkursion: Ambulante Pflege

2 UE, 45 Min.

Um zu wissen, welche Aufgaben eine ambulante Pflegekraft übernimmt, kann eine Exkursion zu einem Pflegedienst oder in eine Seniorenwohngemeinschaft mit ambulanter Betreuung durchgeführt oder eine Fachkraft in das Seminar eingeladen werden. Mögliche Fragen könnten sein:

- Wie arbeitet ein ambulanter Pflegedienst?
- Welche typischen Pflegehandlungen fallen im Tagesverlauf an?
- Worauf sollten Ehrenamtliche achten (bspw. Unwohlsein, Angst) und welche Informationen sind für Angehörige und Fachkräfte wichtig?
- Wie kann eine Pflegekraft helfen, bspw. bei Inkontinenz, Mobilitätsproblemen?
- Was versteht man unter „aktivierender Pflege“?
- Was bedeutet Person-zentrierte Pflege (Tom Kitwood)?
- Welche Erfahrungen hat die Pflegefachkraft bisher mit Ehrenamtlichen gemacht?
- Wo zeigt sich zeitlicher Stress im ambulanten Dienst und wie wirkt er sich aus?
- Welche Kompetenzen benötigt eine Pflegekraft im ambulanten Dienst?
- Wo sieht eine hauptamtliche Pflegekraft Bedarfe für ehrenamtliche Unterstützung?

„Wahr ist nicht was A sagt, sondern was B versteht.“

Paul Watzlawick

Neben der Betreuung in den eigenen vier Wänden haben sich neue Formen des Zusammenwohnens im Alter herausgebildet. Wohngemeinschaften von Seniorinnen und Senioren bspw. sind eine dieser noch neuen Entwicklungen. Sie werden in der Regel von einer Angehörigengruppe begleitet und von einem Pflegedienst betreut. In Wohngemeinschaften leben meist nicht mehr als acht bis zwölf hilfebedürftige Ältere, die von einem festen Pflegeteam betreut werden. Damit gibt es auch für hilfe- oder pflegebedürftige ältere Menschen in ländlichen Gemeinden eine Möglichkeit, im bisherigen Wohnumfeld zu verbleiben und bestehende soziale Kontakte zu Gleichaltrigen zu erhalten.



Übung: Wohngemeinschaft – Kooperation mit einem Pflegedienst

1 UE, 45 Min.

Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden haben typische Pflegehandlungen, die im Tagesverlauf älterer Unterstützungsbedürftiger anfallen, kennengelernt und erfahren, wer für diese zuständig ist. Zudem haben sie sich mit handlungsleitenden Konzepten, wie bspw. der „aktivierenden Pflege“ befasst. Sie kennen Notfallpläne und wissen, an wen sie sich im Notfall wenden können. Sie wissen, wann und wie sie sich in kritischen Situationen Hilfe von professionell Pflegenden holen können.

Material:

- **Beispiel 9** (Baustein I, S. 32) Wohngemeinschaft

Gestaltungsempfehlung:

Das Beispiel wird von den Teilnehmenden selbstständig gelesen oder vorgelesen. Anschließend können Fragen in der Kleingruppe oder im Tandem diskutiert werden.

Fragen für die Diskussion:

- Welche Aufgaben hat die Angehörigengruppe?
- Welche Aufgaben übernimmt der Pflegedienst?
- Welche Möglichkeiten bietet eine Wohngemeinschaft für Engagement?
- Welche Austauschpartner gibt es neben dem ambulanten Pflegedienst?
- Welche Absprachen sollten bei einem solchen Engagement mit dem ambulanten Pflegedienst getroffen werden? Wie würden die Teilnehmenden dabei vorgehen?
- Wen würden die Teilnehmenden in einem Notfall kontaktieren?

3. Kooperation mit stationären Pflegediensten

„Was eine Einheit bilden soll, muss der Art nach verschieden sein.“

Aristoteles

Fehlende Kommunikation und Absprachen können Befürchtungen hervorrufen. Hauptamtliche Pflegekräfte können bspw. einen Qualitätsverlust ihrer Arbeit vermuten, wenn diese anscheinend von „Laien“ übernommen werden. Fachkräfte können zudem erhöhte Belastungen durch die Betreuung von Engagierten auf sich zukommen sehen. Manche Hauptamtliche ärgern sich auch, wenn sie feststellen, wie wenig Zeit ihnen selbst für Gespräche mit den Unterstützungsbedürftigen bleibt, während die Engagierten „schöne Zeiten“ mit den älteren Menschen verbringen.

Mit solchen und ähnlichen Vorbehalten sollte man rechnen und ihnen gezielt entgegentreten.

Es ist daher sehr wichtig, dass sich Haupt- und Ehrenamtliche austauschen und sich bewusst werden, welche Unterstützung der jeweils andere leistet und welche nicht. Zudem sollten die Parteien vereinbaren, was die oder der Ehrenamtliche in kritischen Situationen tun kann, in welchen Fällen die Fachkraft hinzugezogen werden sollte und wie die oder der Ehrenamtliche handeln kann, wenn Unterstützungsbedarf anfällt, der durch eine Fachkraft abgedeckt werden muss.



Übung: Kooperation erleichtern

1 UE, 45 Min.

Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden machen sich anhand von Beispielen damit vertraut, verschiedene Situationen einzuschätzen und bei Bedarf, die Unterstützung von Fachkräften anzufragen. Sie befassen sich mit dem Zuständigkeitsbereich verschiedener Beteiligter und den Arbeitsbedingungen von Pflegekräften.

Materialien:

- **Beispiel 5** (Baustein I, S. 26)
Kooperation erleichtern

Gestaltungsempfehlung:

Das Beispiel wird von den Teilnehmenden selbstständig gelesen oder vorgelesen. Anschließend können sie sich in Einzelarbeit fünf bis zehn Minuten mit den Fragen befassen und diese dann in der Gruppe diskutieren.

Fragen für die Diskussion:

- Wer wäre „eigentlich“ dafür zuständig, damit das geschilderte Problem nicht auftritt?
- Welche Schnittstellen gibt es bei einem Krankenhausaufenthalt noch, an denen die Zusammenarbeit geklärt und ein reibungsloser Übergang gewährleistet werden muss?
- Welche Aufgaben könnten Ehrenamtliche an einer solchen Schnittstelle übernehmen?
- Welche „Besonderheiten“ bestehen, wenn man in einer stationären Einrichtung aktiv werden will?



Praxistipp

Weitere Anregungen zur Ausgestaltung von Bildungsangeboten für Ehrenamtliche lassen sich bei den Bildungsangeboten für ehrenamtliche Seelsorger finden. Materialien und Anregungen zur Fortbildung ehrenamtlicher Seelsorgerinnen und Seelsorger lassen sich bspw. bei Oursin und Schuster (2008) finden.²⁶