

Ehrenamtliches Engagement im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege



Impressum für die Gesamtausgabe

Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

Texte

Betty Wilke, Peter Grieger

Fotos

Wolfgang Trumpf; Andre Zelck/DRK-Service GmbH;

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 

Wir haben im Text für Pflegepersonen sowie Haupt- und Ehrenamtliche in den sozialen Arbeitsfeldern die weibliche Sprachform gewählt, da diese meist weiblichen Geschlechts sind. Selbstverständlich sind Männer in gleicher Weise angesprochen.

Abkürzungsverzeichnis

AL Soziales	Abteilungsleitung Soziales
ASD	Ambulante Soziale/ Sozialpflegerische Dienste
ea	ehrenamtlich
EAK	Ehrenamtlichenkoordinatoren/ -koordination
GF	Geschäftsführung
ha	hauptamtlich
KGF	Kreisgeschäftsführung
MV	Mitgliedsverbände
sog.	so genannten/ sogenannten
VG	Verbandsgeschäftsführung
WuS	Wohlfahrts- und Sozialarbeit

Anfertigen einer 4-fach-Standard-Lochung

Wenn Sie weitere Blätter in diesen Ordner einheften möchten, gehen Sie wie folgt vor: Locher mit einer Anlegeschiene haben eine 888-Markierung und lassen sich so für die 4-fach-Lochung nutzen. Stellen Sie die Anlegeschiene auf 888 und lochen Sie zunächst die unteren beiden Löcher. Anschließend wenden Sie das Papier und stanzen die oberen beiden Löcher.

Ehrenamtliches Engagement im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Impressum für die Gesamtausgabe

Hinweise, Abkürzungen

Inhaltsverzeichnis für die Gesamtausgabe

Geleitwort

Trennseite

Ehrenamt im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege

Zusammenhänge, Hintergründe, Perspektiven

1. Auflage: Berlin, Februar 2010

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort	3
Perspektive der Institution	4
Normative Hintergründe	4
Gesellschaftspolitische Hintergründe	8
Fachliche Hintergründe	9
Betriebswirtschaftliche Hintergründe	13
Perspektive des Ehrenamts	16
Motivationstheoretische Aspekte	16
Ergebnisse aus dem 3. Freiwilligensurvey	18
Zusammenfassung	21
Impressum	22

Trennseite

Fördernde und hemmende Faktoren für das Ehrenamt in Ambulanten Sozialen Diensten

1. Auflage: Berlin, September 2010 (Qualitative Analyse: April – Juni 2010)

Inhaltsverzeichnis	2
1. Ziel der Analyse	3
2. Stichprobenauswahl	3
3. Methodik	4
4. Zentrale Ergebnisse	5
A. Kommunikation (intern und/ oder extern)	6
B. Management und Ansprechpartnerinnen	7
C. Anerkennungskultur	8
D. Nachfrage	8
E. Vertrauenskultur	9
F. Erwerbsarbeitsmarkt	10
G. Selbstverständnis	11
H. Verbandspolitischer Wille	11
5. Schlussfolgerungen	12
6. Abgeleitete Maßnahmen	13
7. Dank	13
8. Detaillierte Ergebnisse	13
Landesverband Bremen/ Kreisverband Bremen	14
Landesverband Baden	18
Landesverband Brandenburg/ Kreisverband Potsdam/ Zauch-Belzig	21
Landesverband Rheinland-Pfalz	25
Landesverband Niedersachsen/ Kreisverband Hameln-Pyrmont	28
Landesverband Mecklenburg-Vorpommern	31
 Impressum	 34

Trennseite

Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	3
Projektplanung: Projektschritte	4
Checklisten und Vorlagen:	
Projektplan: Verantwortlichkeiten und Zeitplan	11
Allgemeine Mitarbeiterinformation	12

Information für betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	13
Fragenkatalog zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes	14
Flyer für einen DRK-Besuchsdienst	15
Zeitungsartikel	16
Öffentliche Info-Veranstaltung.....	17
Tätigkeitsbeschreibung	18
Checkliste zur Führung von Gesprächen mit Interessenten des Besuchsdienstes	19
Interessentenbogen	21
Einschätzungsnotiz zum Erstgespräch	22
Passungskriterien Seniorin	23
Schweigepflicht-Erklärung für die ehrenamtliche Mitarbeit	24
Checkliste: Begleiteter Erstbesuch	25
Erfassungsbogen der Besuche im ehrenamtlichen Besuchsdienst	26
Dokumentation: Besondere Vorfälle Besuchsdienst	27
Checkliste: Austauschtreffen Besuchsteam	28
Abrechnung der Aufwendungen im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit	29
Themenliste der häufigsten Fortbildungsangebote in sozialen Aufgabengebieten	30
Geburtstagsliste Besuchsdienst	31
Impressum	32

Trennseite

Ehrenamtlichenkoordination im Verband

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Inhaltsverzeichnis	2
Ehrenamtlichenkoordinatoren (EAK) als feste Ansprechpartnerinnen	3
a. Hauptamtliche EAK im Kreisverband	3
b. Hauptamtliche EAK in einer Einrichtung	4
c. Ehrenamtliche EAK	4
Zielgerichtete Suche nach den passenden Förderquellen	6
a. Intern	6
b. Regional	6
c. National	8
Praxisbeispiele	9
Beispiel aus den Mitgliedsverbänden: eine exemplarische Auswahl	9
DRK – Veröffentlichungen, Arbeitshilfen und Informationsstellen	10
Weitere Literatur	12
Impressum	13

Geleitwort

Demografischer Wandel, Sozialbetriebe und Sozialraumorientierung – in diesem Kontext wird das Soziale Ehrenamt innerhalb und außerhalb des DRK in den vergangenen Jahren diskutiert und neu verortet.

Daher sind im Rahmen der Strategie 2010^{plus}, wie auch im neuen Eckpunktepapier, das die Ausrichtung des Deutschen Roten Kreuzes in das neue Jahrzehnt 2011 bis 2020 zeichnet, die Leistungen für Menschen im Alter besonders angesprochen. Die Bedarfe für ältere Menschen liegen sowohl im unmittelbaren medizinisch-pflegerischen Bereich als auch in der emotionalen und sozialen Unterstützung und Fürsorge.

Im Zentrum der Angebote wird weiterhin die professionelle Pflege stehen. Darüber hinaus hat das DRK als ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege die Verpflichtung, einen sozialen Nahraum für Menschen im Alter zu schaffen, welcher die Sicherung der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die Hilfe im Notfall ermöglicht.

Das DRK als Teil der Gesellschaft ist also aufgerufen, eine Hilfeleistungskette für alte und hilfebedürftige Menschen aufzubauen. Ein wichtiges Glied ist dabei der Aufbau von ehrenamtlichen Besuchsdiensten.

Initiativen und Ideen zur Verwirklichung solch einer Hilfeleistungskette sind im DRK zahlreich zu finden. Die ehrenamtliche Mitwirkung zwischen Wirtschaftslogik und ideellem Anspruch sinnvoll und für alle Beteiligten zufriedenstellend zu fördern und zu ermöglichen, ist jedoch keine beiläufige Aufgabe. Daher bietet die vorliegende Materialsammlung eine Annäherung an das Thema auf vielfältigen Ebenen an, theoretisch wie praktisch, konzeptionell wie handlungsorientiert.

Ehrenamtliches Engagement als Ausdruck einer aktiven und selbstbewussten Bürgergesellschaft unterliegt vielfältigen gesellschaftlichen Veränderungen. Greifen wir diese auf und verstehen es auch über hundert Jahre nach der Gründung des Deutschen Roten Kreuzes weiterhin als unsere Aufgabe, soziale Wirklichkeiten mitzugestalten.

Berlin, Juni 2011



Inge Lohmann
Bundesleiterin Wohlfahrts- und Sozialarbeit

Ehrenamt im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege

Zusammenhänge, Hintergründe, Perspektiven



Ehrenamt im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege

Zusammenhänge, Hintergründe, Perspektiven

1. Auflage: Berlin, Februar 2010

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort	3
Perspektive der Institution	4
Normative Hintergründe	4
Gesellschaftspolitische Hintergründe	8
Fachliche Hintergründe	9
Betriebswirtschaftliche Hintergründe	13
Perspektive des Ehrenamts	16
Motivationstheoretische Aspekte	16
Ergebnisse aus dem 3. Freiwilligensurvey	18
Zusammenfassung	21
Impressum	22

Vorwort

Im Rahmen der Aktivitäten des Hauptaufgabenfelds Ambulante Pflege¹ traten immer wieder folgende Fragen auf: Warum sollen wir das Ehrenamt in der ambulanten Pflege fördern, und warum sollen wir mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten? Stimmt es, dass durch das Ehrenamt unsere abrechenbaren Leistungen attraktiver werden, und dass wir durch das Ehrenamt einen Marktvorteil erhalten? Wird das Ehrenamt für wirtschaftliche Zwecke missbraucht? In welchem Verhältnis stehen Ehrenamt und Sozialmarkt zueinander?

Das Papier beleuchtet die Gründe für den Einbezug und die Mitwirkung des Ehrenamts aus unterschiedlichen Perspektiven. Es soll Klarheit darüber schaffen, was die Beweggründe des DRK sind, das Ehrenamt in der ambulanten Pflege zu fördern. Dabei gibt es nicht nur eine Antwort, sondern vielfältige Perspektiven, so wie es auch innerhalb des DRK verschiedene Akteure gibt. Diese Perspektiven ergänzen sich und legen unterschiedliche Facetten der Debatte dar.

Das Papier soll zur innerverbandlichen Diskussion und Auseinandersetzung anregen. Es ist an die haupt- wie ehrenamtlichen DRK-Entscheider und -Entscheiderinnen und die Fach- und Führungskräfte der Wohlfahrts- und Sozialarbeit gerichtet.

Es wird Bestandteil einer Sammlung von Materialien zum Thema *Ehrenamt im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege* sein, die im Jahr 2011 veröffentlicht wird. Es schließt an die praktisch ausgerichtete Erhebung zu den hemmenden und fördernden Faktoren für das Ehrenamt in den ambulanten Diensten aus dem Jahr 2010 an, welche ebenfalls – zusammen mit weiteren Handreichungen – Teil dieser Material-Sammlung sein wird.



Inge Lohmann
Bundesleiterin Wohlfahrts- und Sozialarbeit

¹ Für Einrichtungen der ambulanten Pflege werden verbandsweit unterschiedliche Begrifflichkeiten verwendet. Weit verbreitet sind neben *ambulanten Pflegediensten* insbesondere auch *Sozialstationen*.

Perspektive der Institution

Normative Hintergründe

Leitbild

Das DRK hat ein Leitbild², dem es sich in all seinen Aktivitäten verpflichtet. Es ist niedergeschrieben in den sieben Grundsätzen, den §§ 1 und 2 der Satzung, dem Leitsatz, den Leitlinien sowie den Führungsgrundsätzen.

Das Leitbild verweist zum einen auf die Historie, d.h. die Wurzeln des DRK. Das Ehrenamt spielt kulturell eine relevante Rolle, weil das DRK aus ehrenamtlichen Aktivitäten hervorgegangen ist. Zum anderen hat das DRK sich mit diesem Leitbild selbst Regeln gesetzt, nach denen es sein Wirken ausrichtet und die sein Selbstverständnis beschreiben. Durch seine eigenen Werte und Grundsätze ist das DRK an etwas über sich selbst hinaus Weisendes gebunden.

Im Zusammenhang mit dem Ehrenamt in der ambulanten Pflege sind vor allem zu erwähnen:

Grundsatz der Menschlichkeit

„Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten, bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.“

Grundsatz der Freiwilligkeit

„Die Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung verkörpert freiwillige und uneigennützig Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.“

§ 1 Abs. 3 der Satzung

„Das Deutsche Rote Kreuz ist ein anerkannter Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege. Es nimmt die Interessen derjenigen wahr, die der Hilfe und Unterstützung bedürfen, um soziale Benachteiligung, Not und menschenunwürdige Situationen zu beseitigen sowie auf die Verbesserung der individuellen, familiären und sozialen Lebensbedingungen hinzuwirken.“

² Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (Hrsg. 2009): Unser Leitbild. Berlin.

§ 2 der Satzung

„Das Deutsche Rote Kreuz stellt sich aufgrund seines Selbstverständnisses und seiner Möglichkeiten folgende Aufgaben: Verbreitung der Kenntnisse des humanitären Völkerrechts sowie der Grundsätze und Ideale der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung; [...]; Verhütung und Linderung menschlicher Leiden, die sich aus Krankheit, Verletzung, Behinderung oder Benachteiligung ergeben; Förderung der Gesundheit, der Wohlfahrt und der Jugend; [...].“

Leitsatz

„Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfebedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß ihrer Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.“

Leitlinie I: Der hilfsbedürftige Mensch

„Wir schützen und helfen dort, wo menschliches Leiden zu verhüten und zu lindern ist.“

Leitlinie IV: Die Menschen im Roten Kreuz

„Wir können unseren Auftrag nur erfüllen, wenn wir Menschen, insbesondere als unentgeltlich tätige Freiwillige, für unsere Aufgaben gewinnen. Von ihnen wird unsere Arbeit getragen, nämlich von engagierten, fachlich und menschlich qualifizierten, ehrenamtlichen, aber auch von gleichermaßen geeigneten hauptamtlichen Mitarbeitern, deren Verhältnis untereinander von Gleichwertigkeit und gegenseitigem Vertrauen gekennzeichnet ist.“

Leitlinie V: Unsere Leistungen

„Wir bieten alle Leistungen an, die zur Erfüllung unseres Auftrages erforderlich sind. Sie sollen in Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.“

Leitlinie VII: Das Verhältnis zu anderen

„Zur Erfüllung unserer Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung der selbst gesteckten Ziele und Aufgaben behilflich oder nützlich sein können und/ oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir bewahren dabei unsere Unabhängigkeit. Wir stellen uns dem Wettbewerb mit anderen, indem wir die Qualität unserer Hilfeleistungen, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit ständig verbessern.“

In Bezug auf das Ehrenamt im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege kann zusammengefasst werden:

Das Deutsche Rote Kreuz

- setzt sich das Ziel, seine Aufgaben u.a. mit Hilfe von Ehrenamtlichen zu erfüllen in der Absicht, eine möglichst breite Basis für die Rotkreuz- und Rothalbmundbewegung herzustellen.
- verpflichtet sich, eigenen Qualitätsansprüchen zu genügen und sich dem Wettbewerb zu stellen mit dem Ziel, so weit wie möglich Leid zu lindern, ohne die Wirtschaftlichkeit aus den Augen zu verlieren. Hier bilden zusätzliche ehrenamtliche Angebote einen Qualitätsgewinn zum Wohle der hilfebedürftigen Menschen.
- verpflichtet sich zur Verbreitungsarbeit der Grundsätze der Rotkreuz- und Rothalbmundbewegung sowie des humanitären Völkerrechts. Wertevermittlung geschieht nicht nur in der Schule und auf Bildungs- und Informationsveranstaltungen, sondern vor allem durch das Leben und die tägliche Verwirklichung von Werten durch die einzelne Person. Eine lebendige Kultur ehrenamtlichen Engagements, die auf einer breiten Basis der Bevölkerung aufgebaut ist, bietet hierfür optimalen Raum.

Den Grundsatz der Menschlichkeit stellt die aktuelle Image-Kampagne heraus: Zusätzliche, ehrenamtliche Angebote im Umfeld der ambulanten Pflege sollen *Aus Liebe zum Menschen* geschaffen werden. Das DRK überlässt das Zwischenmenschliche nicht ausschließlich dem von Sozialleistungsträgern refinanzierten Rahmen, sondern möchte sich als größte deutsche humanitäre Bürgerbewegung auch ohne monetäre Gegenleistung dem Menschen widmen.

Grundsatzaussagen zum Sozialen Ehrenamt

2006 verabschiedete der Bundesausschuss Wohlfahrts- und Sozialarbeit *Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des Deutschen Roten Kreuzes*³ zusammen mit Umsetzungshilfen. In der Präambel wird die Stellung des Ehrenamts innerhalb des DRK beschrieben. Das Ehrenamt wird als wesentliches qualitatives und integriertes Merkmal des DRK verstanden, nicht als einfacher Zusatz.

Präambel: Freiwilliges Engagement muss gewollt sein. – Die ehrenamtlichen Tätigkeiten in den sozialen Aufgabenfeldern des DRK muss von den DRK-Verbänden bzw. den Einrichtungen, Angeboten und Diensten nicht nur akzeptiert, sondern aktiv gewollt und unterstützt werden. Das Ehrenamt ist ein Charakteristikum des DRK. Es muss als Chance zur Profilierung und nicht als ein Anhängsel betrachtet werden. – Vieles spricht dafür, dass die zukünftig angestrebte Qualität im DRK erst durch ehrenamtliche Mitwirkung ermöglicht wird.

³ Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2006): Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des Deutschen Roten Kreuzes, Berlin.

Verbandspolitik

Im Rahmen der Strategie 2010^{plus} hat das DRK die ambulante Pflege als ein Hauptaufgabenfeld definiert. Im Glossar zur Strategie 2010^{plus} ist die Funktion von Hauptaufgabenfeldern erläutert: „Die Qualifizierung als Hauptaufgabenfeld bedeutet, dass ein Aufgabenfeld nach einer einheitlichen Managementmethode mit festgelegten Zielen flächendeckend in ganz Deutschland entwickelt wird.“⁴

Im Vorwort zur Bundessatzung wird die Rolle des Ehrenamtes in den Hauptaufgabenfeldern dargelegt: „Die vom Präsidialrat des Bundesverbandes zu beschließenden DRK-Hauptaufgabenfelder werden über ganz Deutschland hinweg koordiniert, um flächendeckend in einheitlicher Qualität angeboten zu werden. Dabei ist ein Wesensmerkmal eines DRK-Profiles, stets den Einsatz von Ehrenamtlichen in den Hauptaufgaben selbst oder in passenden ergänzenden Leistungen sicherzustellen.“ Weiter heißt es: „Die Weltkernaufgaben – Verbreitungsarbeit, Katastrophenschutz, Katastrophenhilfe und örtliche Gesundheits- und Sozialarbeit in ihrer ehrenamtlichen Ausprägung – müssen deutschlandweit flächendeckend sichergestellt werden.“⁵

Damit ist es Aufgabe innerhalb des Hauptaufgabenfelds Ambulante Pflege, das Ehrenamt zu stärken und weiterzuentwickeln. Die Gründe hierfür sind vielfältig und im vorliegenden Dokument erläutert.

Dies ist durch die Verabschiedung der Strategie 2010^{plus} in der Fassung vom April 2006⁶, ein Jahr später durch den Beschluss über die Pilotprojekte bekräftigt worden⁷. Hier haben DRK-Präsidium und DRK-Präsidialrat in der Sitzung vom 29./30. März 2007 in Bezug auf das Ehrenamt in der ambulanten Pflege beschlossen⁸:

- „Steigerung der Mitwirkung des Ehrenamts“
- „In allen ASD werden Voraussetzungen und Möglichkeiten für das ehrenamtliche Engagement geschaffen bzw. Vernetzungen zu ideellen Aufgabenfeldern hergestellt.“

Es gilt nun, die gemeinsamen Beschlüsse umzusetzen und die selbst gesteckten Ziele im Sinne des Grundsatzes der Einheit anzugehen. Die Forderung aus den Grundsatzaussagen zum Sozialen Ehrenamt „Freiwilliges Engagement muss gewollt sein“ findet genau hier ihren Niederschlag: in der Verbindlichkeit und Umsetzung der eigenen politischen Entscheidungen und Gremienbeschlüsse.

⁴ Deutsches Rotes Kreuz (2010): Glossar zur Strategie 2010^{plus}, S. 3.

⁵ Deutsches Rotes Kreuz (2009): Bundessatzung, S. 2.

⁶ Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2006): Überarbeiteter Vorschlag zur Strategie 2010^{plus} des DRK, Berlin, korrr.

⁷ Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2007): Strategie 2010^{plus}. Pilotprojekte Ambulante Pflege und Rettungsdienst – vorläufige Ergebnisse der Erhebung und erste Strategieempfehlungen.

⁸ Ebd. S. 43.

Gesellschaftspolitische Hintergründe

Gesellschaftliche Entwicklungen wie

- demografischer Wandel,
- vermehrte Single-Haushalte,
- erhöhte Mobilität der Bevölkerung,
- veränderte Erwerbsbiografien und erhöhte Frauenerwerbstätigkeit,
- erhöhte Flexibilitätsanforderungen in Ausbildung und Studium sowie Beruf
- und zunehmend geringe Bevölkerungsdichte in ländlichen Regionen

haben tief greifende Veränderungen gesamtgesellschaftlichen Ausmaßes zur Folge. Um sinngemäß mit Prof. Kruse, dem Vorsitzenden der 6. Altenberichtscommission, zu sprechen: Diese Entwicklungen führen dazu, dass die familiäre Fürsorge immer mehr durch eine gesellschaftliche Fürsorge (*caring community*) ersetzt wird und werden muss. Eine Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen ausschließlich durch professionelle Hilfesysteme ohne einen sog. *Hilfemix*⁹ wird keine Lösung sein.¹⁰

Darüber hinaus ist es ein gesellschaftspolitischer Anspruch, Kranksein, Gebrechlichkeit und Sterben nicht aus dem Alltag auszulagern und professionellen Kräften zu überlassen. Vielmehr sind sie zu verstehen als Teile des Lebens, die alle etwas angehen. Pflege wird vermehrt als Gemeinschaftsaufgabe anstatt nur als Privatsache betrachtet. In diesem Zusammenhang wird die Bewältigung von Pflegebedürftigkeit als gemeinschaftliche Gestaltungsaufgabe in der Kommune von vielen Seiten betont. Es geht um die Schaffung neuer Pflegearrangements, eines *Pflegemix*. Pflege wird damit mitten im Leben verortet und die Verbindung zum örtlichen Gemeinwesen gestärkt.¹¹

Eine zunehmende Zahl von Menschen wird keine eigenen Kinder und Enkel haben. Immer weniger Menschen werden in Familien eingebunden sein. Generationsübergreifende Begegnungen müssen daher auch außerhalb von Familie geschehen, wenn Bindungen zwischen Alt und Jung als eine Grundlage für den Zusammenhalt der Gesellschaft weiterhin entstehen und gefördert werden sollen.

Hinzu kommt die politische Idee der Teilhabe an der Gesellschaft und dem öffentlichen Raum durch Engagement und Ehrenamt. Ehrenamt wird einerseits als *Soziales Kapital* betrachtet, das als *Kitt* unsere Gesellschaft zusammenhält. Oder Engagement wird andererseits verstanden als Gut und notwendige Voraussetzung für Demokratie und Staat. Verantwortung für sich und die Gemeinschaft zu übernehmen, ist einer der Grund-

⁹ Vgl. z.B. Bestimmung des sozioökonomischen Mehrwerts im Rahmen des SONG-Projekts in Bezug auf Wohnformen im Alter, www.zukunft-quartier.de, 13.12.2010.

¹⁰ Vgl. 6. Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland (2010). Bericht der Sachverständigenkommission an das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin, S. 370-372.

¹¹ Vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg., 2009): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven bürgerschaftlichen Engagements in Deutschland. Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Berlin.

werte unserer Demokratie, die nicht nur Staatsform sondern auch Lebensform ist. In diesem Sinne wird ehrenamtlichem Engagement ein stabilisierender Faktor für die Demokratie zugeschrieben, ebenso wie eine innovative Wirkung und einen einfachen *Wohlfühleffekt*: Engagement ist ein Ausdruck von zusammenrücken und einander sorgen. „Der Zusammenhalt von Gesellschaft erfordert sozial sichernde Gesetze und Dienstleistungen, er wird aber nur funktionieren, es wird demokratisch nur mitgetragen bei einer ‚gefühlten Gerechtigkeit und Teilhabe aller‘ und diese erfolgt nun einmal vorrangig im Handeln füreinander, für sich selbst und durch Eigenverantwortung und Solidarität.“¹² Ebenso sei hier verwiesen auf Aristoteles‘ Verständnis des Menschen als *zoon politicon*. Das Streben, den öffentlichen Raum mitzugestalten und sich handelnd in diesem zu zeigen, formulierte Hannah Arendt als ein zentrales Charakteristikum des Menschseins.¹³

Fachliche Hintergründe

Es gibt diverse fachliche Gründe, die sich gegenseitig bedingen, alle jedoch auf eine gesteigerte Lebensqualität und ein größeres Wohlbefinden der hilfebedürftigen Menschen hinauslaufen. Die Leistungen der ambulanten Pflegedienste werden durch ehrenamtliches Engagement nicht günstiger, aber besser – zum Wohle der zu unterstützenden Menschen. Von dieser Qualitätssteigerung profitieren die betreuten Menschen und der Pflegedienst gleichermaßen.

1. Zeit > Beziehungen > Lebensqualität

Zeit ermöglicht Beziehungen, Beziehungen fördern die Lebensqualität. Oder: Lebensqualität erfordert Beziehungen, Beziehungen erfordern Zeit.

Albrecht Boeckh beschreibt die Bedeutung des Faktors Zeit in der Sozialen Arbeit und im Ehrenamt. Zeit ist das zentrale Element, das die professionelle soziale Arbeit und das ehrenamtliche Engagement zueinander bringt:

Die Sozialwirtschaft unterliegt wie jede andere Branche den Gesetzen der Marktwirtschaft. Arbeit muss effektiver werden, wobei Zeit ein wesentlicher Faktor ist, d.h. ein knappes, ökonomisches Gut. Nach der Logik des Marktes müssen „mehr Patienten oder Klienten in kürzerer Zeit versorgt werden. [...] Der wirklich kostbare Faktor in der sozialen Versorgung ist die Zeit, die Menschen für andere Menschen aufbringen.“¹⁴

¹² Vgl. Hummel, K. (2009): Wie sichern wir Bürgerengagement und Freiwilligkeit in der Demokratie? Rede anlässlich des 2. Ehrenamt-Forums Kiel am 1.2.2009.

¹³ Vgl. Arendt, H. (1985): *Vita activa oder Vom tätigen Leben*. München u.a.

¹⁴ Vgl. Boeckh, A. (2010): *Zeit für andere – ein knappes Gut? Vorbemerkung zum Vortrag Die Rolle der Beratung/Supervision in der Zusammenarbeit von hauptamtlichen und Ehrenamtlichen Mitarbeitern*. Reutlingen.

http://www.teilhabe-teilsein.de/fileadmin/layouts/200_jahre_gustav_werner/Veranstaltungen/Rueckblick/2010-02-24/Freiwilliger%20f%C3%BCr%20die%20professionellen%20-%20Boeckh-Wortlaut.pdf, 15.02.2011.

Nach Tönnies¹⁵ sind in der *Gesellschaft* Menschen wesentlich voneinander getrennt, während in der *Gemeinschaft* Menschen wesentlich miteinander verbunden sind. Gesellschaft ist durch Konkurrenz und Profitstreben mit einer Vergesellschaftung über globale Märkte gekennzeichnet, Gemeinschaft hingegen durch soziale Beziehungen von Familie, Nachbarschaft, Vereinen etc., also durch die Zivilgesellschaft.

„Die Gesellschaft erzeugt einen – wenn auch sehr ungleich verteilten (neue Armut!) – materiellen Reichtum, löst aber die herkömmlichen Formen der Gemeinschaft und deren tragender (sic!) Solidarbeziehungen auf. Öffentliche soziale Institutionen übernehmen deren Funktionen und professionalisieren diese. [...] Freiwilliges soziales Engagement kann hier also im Sinne der Zivilgesellschaft eines beitragen, nämlich das, was unter gesellschaftlichen Gesichtspunkten am knappsten ist: Zeit für andere. Diese Zeit ist dann nicht ein knappes ökonomisches Gut, sondern Lebensqualität, die ja bekanntlich erst in der sinnvoll handelnden Begegnung mit anderen entsteht. Um Martin Buber sinngemäß zu zitieren: Erst in der Begegnung mit dem Du wird der Mensch zu einem Ich. Freiwilliges soziales Engagement ist daher nicht ausschließlich als Lückenbüßer für sozialstaatliche Unterversorgung zu sehen, sondern als Qualität in sich für die, die sich engagieren.“¹⁶

2. Sozialraumöffnung > Normalität > Lebensqualität

Die Sozialraumöffnung ist spätestens seit den 90er Jahren auch in der Altenhilfe und -pflege zum leitenden Prinzip geworden. Es geht darum Öffentlichkeit, und somit Normalität, in Einrichtungen zu bringen, die von Krankheit und Gebrechlichkeit geprägt sind, von drastischen Veränderungen der persönlichen, alltäglichen Abläufe und Rituale. Der Alltag der Betreuten soll sich soweit wie möglich denen anderer Bürger angleichen. Die Öffnung von Sozialräumen ermöglicht Normalitätserfahrungen, die die Lebensqualität der Betreuten fördern.

Genau dies können Ehrenamtliche am besten: Öffentlichkeit herstellen, vielfältige menschliche Begegnungen ermöglichen, Alltag leben, Normalität mitbringen. Die informelle Funktion ermöglicht den Freiwilligen oft einen anderen Zugang zu den Hilfebedürftigen – und den Hilfebedürftigen werden Beziehungsangebote zu verschiedenen Menschen eröffnet, die wiederum ihren ganz persönlichen Alltag und ihre eigene Lebenswelt in die Einrichtung mitbringen.

„Ehrenamtliche sind [...] vor allem ‚Fachleute fürs Alltägliche‘. [...] Ihr Betätigungsfeld setzt im Gegensatz zu den Heilberufen dort an, wo sich Alltagsfragen scheinbar nicht mehr stellen, da alles relevante Wissen bereits expliziert und formalisiert ist. [...] Das Handeln ehrenamtlich Tätiger umfasst gewöhnliche, vertraute, normale Aktivitäten, die es ebenso aufrechtzuerhalten gilt, da auch sie zum Wohlbefinden beitragen.“¹⁷

¹⁵ Vgl. Tönnies, F. (1887/ 2005): *Gemeinschaft und Gesellschaft*. Darmstadt.

¹⁶ s. Fußnote 14

¹⁷ Vgl. Haynert, H. (2010): *Experten des Alltags. Plädoyer für verschmelzende Wissens- und Handlungslogiken im Hospiz*. In: *Die Hospiz-Zeitschrift*, 12. Jahrgang 44 2919/ 2, S. 13-15.

Normalität setzt auch zweck- bzw. funktionsfreie Beziehungen voraus (im Gegensatz zu funktionsbegründeten Beziehungen der Pflegefachkräfte). Das heißt nicht, dass nicht auch Zwecke in einer Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und hilfebedürftigen Menschen erfüllt werden können (wie z.B. Vermeidung von Vereinsamung, Erlangung von Kompetenzen für die Ehrenamtlichen), aber diese Zwecke können zum einen individuell sehr unterschiedlich sein, und sie sind zum anderen nicht zu verwechseln oder zu ersetzen mit Sinn. Der Zweck ist das Ziel einer Handlung, Sinn hingegen ist der geistige Gehalt einer Sache oder die Bedeutung, die einer Sache innewohnt. Durch das Ehrenamt können verschiedenste, konkrete, auch pragmatische Ziele für die zu unterstützenden Menschen, die Ehrenamtlichen und die Organisation verfolgt werden. Der Sinn des Ehrenamtes erklärt sich damit aber noch nicht, im Gegenteil, wenn die Argumentation über die Zwecke nicht hinausgeht, wird der Vorwurf der Instrumentalisierung des Ehrenamts laut. Erst der (auch hier: individuelle) Sinn durch die Verwirklichung von (z.B. gemeinschaftlichen) Werten wird dem viel zitierten Eigensinn des Ehrenamts gerecht.¹⁸

Ehrenamtliche in der ambulanten Pflege können auf die hilfebedürftigen Menschen zugehen, weil sie auf sie zugehen möchten und aus keinem notwendigen weiteren Grund. Umgekehrt ist es genauso der Fall: Die Hilfebedürftigen können auf Ehrenamtliche zugehen, weil sie es tun möchten. Das ist Ausdruck von Normalitätserfahrungen durch Beziehungen und Bindungen, die keinen weiteren Bedingungen (Logiken) unterworfen sind außer der Entscheidung, sich auf eine bestimmte Person einlassen zu wollen. Damit sei nicht gesagt, dass Pflegefachkräfte nicht auf die zu unterstützenden Menschen zugehen wollen. Sie sind aber an ihre professionellen Handlungslogiken gebunden, d.h. sie gehen auch auf die hilfebedürftigen Menschen zu, weil es ihr Beruf erfordert, und bauen eine Beziehung auf, um zweckgerichtet handeln zu können.

In diesem Verständnis ist die Einbindung Ehrenamtlicher idealerweise nicht isolierter Anbau, sondern ist mit dem Gesamtkonzept des Pflegedienstes verbunden.

3. Teilhabe und Selbsthilfe > Lebensqualität

Die Zusammenarbeit mit sozial engagierten Bürgern ist auch eine Form der Teilhabe für die hilfebedürftigen Menschen: „Neue Forschungsergebnisse zur gelingenden Gemeinweseneseinbindung zeigen [...], dass das Einbeziehen freiwilligen sozialen Engagements eine unabdingbare Komponente zur Steigerung der gesellschaftlichen Teilhabe darstellt.“¹⁹

Die Teilhabe äußert sich im Angesprochensein, Gefragtsein: „Sie glauben nicht, wie schön es ist, wenn Sie die Erfahrung machen, dass Sie noch *Teil des Ganzen* [Hervorhebung d. d. Verf.] sind, bzw. wenn Sie erwarten können, dass jemand zu Ihnen kommt

¹⁸ Vgl. Kapitel *Perspektive des Ehrenamts*

¹⁹ Vgl. Schablon, K. (2010): Was bedeutet die Einbeziehung Freiwilliger für die professionellen Rollen? Reutlingen.

http://www.teilhabe-teilsein.de/fileadmin/layouts/200_jahre_gustav_werner/Veranstaltungen/Rueckblick/2010-02-24/Hilfemix%20-%20Schablon-Wortlaut.pdf, 15.02.11.

und das Gespräch mit Ihnen sucht.“²⁰ Ein Beitrag zum guten Altern liegt also darin, „Möglichkeiten zu schaffen, sich als Teil des öffentlichen Raumes zu begreifen.“²¹ Analog zum SGB IX, in dem es beim Verständnis von Behinderung ein Kriterium ist, inwiefern eine Person in der Lage ist teilzuhaben, d.h. mitzugestalten, kann Teilhabe als Grundrecht verstanden werden.²² Der hilfebedürftige Mensch tritt aus der passiven Rolle des Betroffenen in die aktive Rolle des Beteiligten.



Selbsthilfe wird ermöglicht durch das Arrangieren neuer Hilfemixe, also durch das Erkennen, wo es Ressourcen im Umfeld gibt und wie diese zu mobilisieren sind. Selbsthilfe ermöglicht wiederum auch Teilhabe und Normalität.²³ Der Aspekt der Verantwortung für sich selbst wird ebenfalls im 6. Altenbericht des BMFSFJ herausgehoben.²⁴ Solange Anforderungen an ältere Menschen gestellt werden, auch an Pflegebedürftige, sind sie aktive Mitglieder der Gemeinschaft. Verantwortung zu übernehmen, Erwartungen entgegengebracht zu bekommen, ist also Teil des Personseins und der Zugehörigkeit zu einer menschlichen Gemeinschaft.

²⁰ Kruse, A. (2010): Altern als Chance und Herausforderung für die Bürgergesellschaft. In: Dokumentation des 2. Zukunftssymposiums Bürgerengagement von Senioren. Berlin, S. 20, anonymisiertes Zitat eines hochbetagten Menschen.

²¹ Ebd. S. 20-21.

²² Ebd. S. 24.

²³ Vgl. Pflegekonzepte z.B. nach D. Orem oder der *rotkreuzschwestern mobil* der DRK-Schwesternschaft Wuppertal e.V.

²⁴ Vgl. 6. Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland (2010). Bericht der Sachverständigenkommission an das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin.

Abgrenzung: Komplementarität zu Pflegefachkräften

Die Notwendigkeit und die Unersetzbarkeit von hauptamtlichen Fachkräften in der Pflege werden in keiner Weise in Frage gestellt. Es geht weder um ein gegeneinander Auspielen von Haupt- und Ehrenamt noch um den Einsatz von Ehrenamtlichen für pflegefachliche Tätigkeiten noch um die Verdrängung von Hauptamtlichen durch Ehrenamtliche. Vielmehr geht es um eine Komplementarität von Haupt- und Ehrenamt, wie hier gezeigt wird. Diese Gegenüberstellung, nach Roß zitiert, ist nicht vollständig, sondern ist ggf. gemäß der örtlichen Situation zu ergänzen:

„,Propria‘ beruflicher Sozialer Arbeit

- Professionelle Distanz
- Reflexion der helfenden Beziehung
- Verbindliche Erschließung von Ressourcen formeller Unterstützungssysteme
- Kontinuität der Angebote
- Fachliche Letztverantwortung
- Unterstützung von Koproduktion

„Propria‘ freiwilligen Engagements

- Zusätzliche Angebote/ Kontakte
- Alltagskontakte/ Normalität
- Brücken in die Lebenswelt
- Mobilisierung privater Netzwerke
- Lobbyarbeit

Diese Propria sind gerade in ihrer Unterschiedlichkeit, welche demzufolge prinzipiell durchzuhalten ist und nicht verwischt werden sollte, komplementär zueinander. Diese Komplementarität macht die Outcome-Qualität der jeweiligen Unterstützungsleistung aus.“²⁵

Betriebswirtschaftliche Hintergründe

Bei der Bestimmung des Nutzens von ehrenamtlichen Angeboten in wirtschaftlicher Hinsicht lassen sich verschiedene Parameter nennen wie z.B. Imagegewinn, Qualitäts- und Attraktivitätssteigerung des Dienstes, Kundenbindung, Kundenzufriedenheit, Gewinnung von Neukunden.

Um sich auf seriöse Kalkulationen zu beschränken, werden hier nur zwei Berechnungsgrundlagen vorgestellt.²⁶ Den wirtschaftlichen Nutzen des ideellen Ehrenamts zeigen darüber hinaus auch Beispiele von privaten Pflegedienstunternehmen, die ebenfalls ehrenamtliche Angebote in ihrem Leistungsportfolio aufgenommen haben.

²⁵ Vgl. Roß, P.-S. (2010): Zwischen Selbstbestimmung und Zusammenarbeit – Spannungsfeld zwischen Freiwilligen und Hauptberuflichen. Reutlingen, S. 18, http://www.teilhabe-teilsein.de/veranstaltungen/details/ansicht/24022010-reutlingen-fachtag-freiwilliges-soziales-engagement/?tx_ttnews%5BbackPid%5D=62&cHash=cddd892439, 14.12.10.

²⁶ In der Literatur wird häufig ein volkswirtschaftlicher Nutzen des Ehrenamtes ermittelt über die Zahl der geleisteten ehrenamtlichen Arbeitsstunden und einem fiktiven Stundenlohn von 7,50 Euro (vgl. Prognos/ Generali Zukunftsfonds: Engagement Atlas 2009). Da dies nichts über den tatsächlichen, qualitativen Nutzen weder für die einzelne Einrichtung noch für die Gesellschaft etwas aussagt, wird an dieser Stelle auf eine weitere Erörterung verzichtet.

1. Wertschöpfungsrate des Sozialen (Kapitalverzinsung/ Return on Invest – ROI)

Fritz et al.²⁷ haben in einer aufwendigen Studie den Nutzen von Ehrenamt in Form der Kapitalverzinsung oder des Return on Invest (ROI) ermittelt. In diese Kenngröße gehen auch qualitative Aspekte ein, also die Frage, wie hoch ein Nutzen in qualitativer Hinsicht ist. Bei dem untersuchten Beispiel eines Wohnhauses für Senioren, in dem Ehrenamtliche sich engagieren, ergaben sich die höchsten ROI-Werte (> 80) bei folgenden drei Effekten:

- Wirkung nach innen: „psychische Entlastung von Personal“²⁸
- Wirkung nach außen: „qualitativ verändertes Angebot“²⁹
- Wirkung für Bewohner: „weiter ins Leben integriert sein“³⁰

Dies besagt: Je ein ins Ehrenamt investierter Euro erbringt innerhalb eines Jahres einen *geschätzten Nutzen* von mehr als 80 Euro (wobei die Kosten schon beglichen sind) durch jeweils psychische Entlastung von Personal, qualitativ verändertes Angebot und fortdauernde Integration der Senioren ins Leben. Dieser Return (Wertschöpfung) kommt den Pflegediensten zum größten Teil nicht direkt betriebswirtschaftlich zugute, sondern indirekt durch qualitative Merkmale (höhere Arbeitsplatzattraktivität für Pflegefachkräfte, höhere Lebensqualität für hilfebedürftige Menschen etc.).

Zum Vergleich: In der gewinnorientierten Wirtschaft sind ROI's zwischen 0,1 und 15 üblich.

Es sei deutlich darauf hingewiesen, dass die ROI's auf Schätzgrößen basieren (*geschätzter Nutzen*) und nicht auf barem Geld. „Sie sind als Hilfsmittel gedacht, die [qualitativ; Anm. d. d. Verf.] ermittelten Effekte in Euro darzustellen und greifbar zu machen und so ein ‚mathematisches Gefühl‘ für den Wert der ehrenamtlichen Tätigkeit zu entwickeln. [...] Insofern sollen die Zahlen Ausgangspunkte der Diskussion sein, aber nicht als ‚feststehendes Urteil‘ missbraucht werden.“³¹ Auch „eine Verallgemeinerung auf andere Einrichtungen ist unzulässig. Vielmehr wird angeregt, ähnliche Untersuchungen in anderen Einrichtungen [...] durchzuführen, um die Verallgemeinerbarkeit zu stärken.“³²

Allerdings gibt es noch weitere Hinweise auf die psychisch entlastende Wirkung für hauptamtliches Personal durch ehrenamtliche Mitarbeit. Roß³³ kommt in einer Studie zu

²⁷ Vgl. Fitz, S., Pietrzyk, U., Möltgen, T., Suda, B. (2010): Welchen Nutzen bringt ehrenamtliche Tätigkeit? In: Möltgen, T. (Hrsg., 2010): Wert und Nutzen ehrenamtlichen Engagements. Reader zur Caritas-Sommeruniversität Ehrenamt 2009, Köln. Kevelaer, S. 165-204. Die vollständige Berechnungsgrundlage kann hier leider wegen ihres Umfangs nicht dargelegt werden.

²⁸ Ebd. S. 194.

²⁹ Ebd.

³⁰ Ebd.

³¹ Ebd. S. 196-198.

³² Ebd. S. 198.

³³ Vgl. Roß, P.-S. (2010): Nutzen für alle. In: Sozialwirtschaft. Heft 6, S. 32-36.

dem Ergebnis, dass gelingende ehrenamtliche Mitwirkung zu einer erhöhten Zufriedenheit und weniger Fluktuation bei den hauptamtlichen Mitarbeitern führt. Von vergleichbaren Erfahrungswerten berichten z.B. auch die *rotkreuzschwestern mobil* der DRK-Schwesternschaft Wuppertal e.V.³⁴

2. Betriebswirtschaftlicher Nutzen des Ehrenamts durch die Gewinnung von Neukunden

Ehrenamtliche sind Multiplikatoren, die die Gewinnung von Neukunden aktiv wie passiv unterstützen. Ebenfalls kann das zusätzliche ehrenamtliche Angebot ein Grund sein, warum sich Kunden gerade für die DRK-Pflege entscheiden.

Der Landesverband Nordrhein hat in einer Nachbetrachtung Kosten und Erlöse eines laufenden häuslichen Besuchsdienstes gegenübergestellt. Folgende Parameter wurden in einer konservativen Rechnung verwendet:

- 0,5 Vollzeitstelle Ehrenamtlichenkoordination mit etwa 40 zu betreuenden Ehrenamtlichen
- 10 % Sachkosten
- Deckungsbeitrag II (10 %)
- 20 p.a. Neukunden in der ambulanten Pflege nach SGB XI, die nachweislich aufgrund oder durch den Besuchsdienst zum DRK gekommen sind
- 6 p.a. Neukunden für Leistungen nach § 45b SGB XI (niedrigschwellige Angebote)

Die Neukunden sind über folgende Wege akquiriert worden:

- Mund-zu-Mund-Propaganda durch die Ehrenamtlichen
- Mund-zu-Mund-Propaganda durch Kunden und Angehörige
- Ehrenamtlicher Besuchsdienst als Wettbewerbsvorteil, d.h. Kunden haben sich für das DRK entschieden aufgrund des zusätzlichen Angebots

Es ergab sich eine Refinanzierung der halben Stelle für die Ehrenamtlichenkoordination von 75-80 %, in absoluten Zahlen ein Minus von rund 5.000 Euro p.a. Demgegenüber stehen eingesparte Akquisekosten in Höhe von 5.000-15.000 Euro p.a.

Weitere Wirkungen auf andere Bereiche des DRK wie z.B. die Blutspendedienste konnten hier nicht weiter beziffert werden. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass durch Außenwirkung, erhöhter Bekanntheitsgrad und Imagegewinn das Ehrenamt weitere, indirekte wirtschaftliche Wirkungen hat.

³⁴ Vgl. www.drk-schwesternschaft-wuppertal.de/arbeitsfelder/rotkreuzschwestern-mobil.html, 01.02.2011.

Perspektive des Ehrenamts

Motivatonstheoretische Aspekte

Warum engagiert sich eine Person ehrenamtlich? Was setzt eine Person in Bewegung, sich ehrenamtlich zu engagieren? Oder was muss gegeben sein, wie muss ein Angebot gestaltet sein, damit ich jemanden finde, der oder die sich in meiner Organisation ehrenamtlich engagieren möchte?

Sinn und Zweck

In Anlehnung an das Menschenbild des Psychologen Viktor E. Frankl unterscheidet Walter Böckmann³⁵ zwischen Sinn und Zweck (hier in Bezug auf die Führung von hauptamtlichen Mitarbeitern):

„Das Wofür ergibt sich jeweils aus dem angestrebten Zweck, aber über allen Zweck hinaus muss es ja für den Geführten auch noch einen Sinn geben, oftmals ist ihm ja der vordergründige Zweck, ein Firmeninteresse z.B. oder der Ehrgeiz seines Vorgesetzten, höchst gleichgültig. Sinn und Zweck [...] sind keinesfalls so identisch wie unser üblicher Sprachgebrauch [...] vermuten ließe.“³⁶

Der Mensch strebt nach Sinnerfüllung. „Sinn ist die Verwirklichung, ist der Vollzug von Werten. Sinn in der Arbeit entsteht, wenn der Arbeitende in ihr seine Werte verwirklicht. Durch diesen Vollzug sprechen wir von Leistung. Leistung setzt immer Sinn voraus.“³⁷

Daneben verfolgt der Mensch mit seinem Handeln auch Zwecke, die nicht weniger relevant sind. Ehrenamtliche können z.B. den Zweck der Qualifizierung verfolgen, Hauptamtliche den Zweck des Geldverdienens. Diese Zwecke ersetzen jedoch keinen Sinn, sondern kommen zu einem Sinn zusätzlich hinzu.³⁸

Motivation und Leistung

Nach Böckmann ist Motivation ein Bündel von Motiven zusammen mit einer jeweils konkreten situativen Herausforderung: An einem bestimmten Verhalten sind jeweils mehrere Motive beteiligt, die in einer bestimmten Situation oder bei einer bestimmten Gelegenheit zum Ausdruck kommen. Motive können ohne Situation nicht verwirklicht werden, sie sind dann gegenstandslos. Motive sind durch Erziehung und Erfahrung verfestigte Einstellungen und Werte.

³⁵ Vgl. Böckmann, W. (1987): Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten. 2. Aufl., Düsseldorf u.a., S. 28ff.

³⁶ Ebd. S. 39.

³⁷ Kaltwasser, G., Bade, M. (2005): Schöne Aussichten. Anleitung zur beruflichen Neuorientierung. Renningen, S. 51.

³⁸ Vgl. ebd.: „Natürlich hat Arbeit auch einen Zweck, nämlich den, Geld zu verdienen. Das ist selbstverständlich legitim, aber Verdienst ist nicht Sinn. Es ist jedoch möglich, dass Geld das Mittel dazu ist, sich im Privatleben, im Hobby, in der Familie et cetera einen Sinn zu schaffen, den der Mensch für seine Existenz unbedingt benötigt.“

Menschliche Leistung ist hingegen nicht einem Input-Output-Modell maschineller Arbeit geschuldet, sie ist auch nicht das Erreichen fremdbestimmter Soll-Werte, sondern die Verwirklichung von Werten, die sich der oder die Betreffende selbst gesetzt bzw. gewählt hat. Leistung kann damit verstanden werden als die Sinn-Erfüllung im Verständnis einer Werteverwirklichung durch das Tätigsein, so auch durch das ehrenamtliche Tätigsein oder Sich-Engagieren.

In diesem Sinne gründet sich Motivation auf optimale Leistungsbedingungen. Als Führungskraft wie auch als Institution gilt es dementsprechend optimale Leistungsbedingungen für die Engagierten zu schaffen. Um dies zu ermöglichen, muss ein Wertebezug hergestellt werden.

Persönliche Werte als Motive

Wird der Mensch nicht ausschließlich als trieb- und bedürfnisgesteuertes Wesen betrachtet, sondern auch als geistiges Wesen, so erlangen Werte eine hohe Bedeutung als Motivation (Ursache) für eine Handlung oder ein Verhalten.

Werte sind Ausdruck und Maßstab für die Beurteilungen der Wichtigkeit, die Menschen Vorstellungen von Eigenschaften, Dingen, Ideen, Beziehungen oder Ereignissen zuschreiben. Werte bieten Orientierung, denn sie sagen, was einem Individuum oder einer Gruppe von Menschen wichtig ist und wie sie handeln sollen. Werte sind somit entscheidungs- und handlungsleitend – auch und gerade auf der Suche nach einem persönlichen Sinn. Das individuelle Handeln orientiert sich an den Werten. Der Mensch will seine Werte verwirklichen, ihnen gemäß leben. Werte können z.B. Freundschaft, Gemeinschaft, Gerechtigkeit, Gewissenhaftigkeit, Hilfsbereitschaft, Anerkennung sein.

Werte sind individuell. Jede Person hat ihr persönliches Werteprofil, d.h. ein Zusammenspiel einer Vielzahl von Werten, denen in unterschiedlichen Situationen unterschiedliche Priorität eingeräumt wird.

Im Gegensatz zu Bedürfnissen, die Mangelzustände beschreiben, sind Werte durch Dauer definiert. Werteorientierung ermöglicht eine dauerhafte, d.h. kontinuierliche, nachhaltige Motivation. Bedürfnisorientierung erzeugt eine Motivation, die nur bis zum Augenblick der Bedürfnisbefriedigung Bestand hat.³⁹

Ehrenamtliches Engagement (wie auch das hauptberufliche Tätigsein) stellt sich nun als einer von vielen Räumen zur Werteverwirklichung oder Werteerleben dar: Eine Person hat eine Aufgabe gefunden, diese als Herausforderung verstanden, in der oder durch die sie ihren individuellen Werten gemäß leben und handeln kann.

³⁹ Vgl. ebd., S. 50: „Der Status von Wertbegriffen ist Dauer und Stabilität. [...] Natürlich kann ich für den Moment durch die Befriedigung eines Bedürfnisses Motivation erzeugen. Auf dieser Ebene wird sie jedoch nicht von Dauer sein.“

Daher kann die Frage, was Ehrenamtliche motiviert, nicht übergreifend beantwortet werden. Vielmehr geht es darum, dass haupt- wie ehrenamtliche Führungskräfte wertorientiert führen: dass die persönlichen Werte und Motive der Ehrenamtlichen erkannt werden und dementsprechend eine gute Personalführung der ehrenamtlichen Mitarbeiter erfolgt.



Ergebnisse aus dem 3. Freiwilligensurvey

Im 2. Monitor Engagement der Bundesregierung, dem der 3. Freiwilligensurvey (2009) zu Grunde gelegt ist, ist das IV. Kapitel der Frage gewidmet *Warum engagieren sich Menschen in Deutschland freiwillig?*⁴⁰.

Der Vielzahl verschiedener Werte geschuldet können die Motive letztendlich so zahlreich sein wie es Wertbegriffe in der deutschen Sprache gibt. Daher muss eine statistische Erhebung notwendigerweise vereinfachen – im Umkehrschluss heißt dies aber auch, dass solch eine Erhebung durch die Art der Fragestellung eine Vorauswahl trifft, nur einen kleinen Ausschnitt von Motiven herausgreift und die vollständige Motivlage bei weitem nicht abbildet.

⁴⁰ Vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg., 2010): 2. Monitor Engagement. S. 24-26.

<http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Monitor-Engagement-Nr-2,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf>, 09.12.2010.

In Bezug auf Werte wurden im 3. Freiwilligensurvey folgende Aussagen formuliert:

- a) (Mit-)Gestaltbarkeit von Gesellschaft: „Ich will durch mein Engagement die Gesellschaft zumindest im Kleinen mitgestalten.“
- b) Geselligkeit: „Ich will durch mein Engagement vor allem mit anderen Menschen zusammenkommen.“
- c) Anerkennung und Beeinflussbarkeit: „Ich will durch mein Engagement Ansehen und Einfluss in meinem Lebensumfeld erwerben.“

In Bezug auf Zwecke wurden folgende Aussagen formuliert:

- a) Qualifizierung: „Ich will durch mein Engagement wichtige Qualifikationen erwerben.“
- b) Beruflicher Nutzen: „Ich will durch mein Engagement auch beruflich vorankommen.“

Bei einer dreistufigen Antwortkategorie (*voll und ganz – teilweise – überhaupt nicht*) stimmen jeweils 61 % der Engagierten *voll und ganz* den Motiven (Mit-)Gestaltbarkeit und Geselligkeit zu. Anerkennung und Beeinflussbarkeit verfolgen nur 12 % *voll und ganz*. Der Zweck der Qualifizierung hingegen ist für 27 % *voll und ganz* eine Quelle der Motivation, der berufliche Nutzen für 10 % der Befragten (hier insb. junger Menschen).

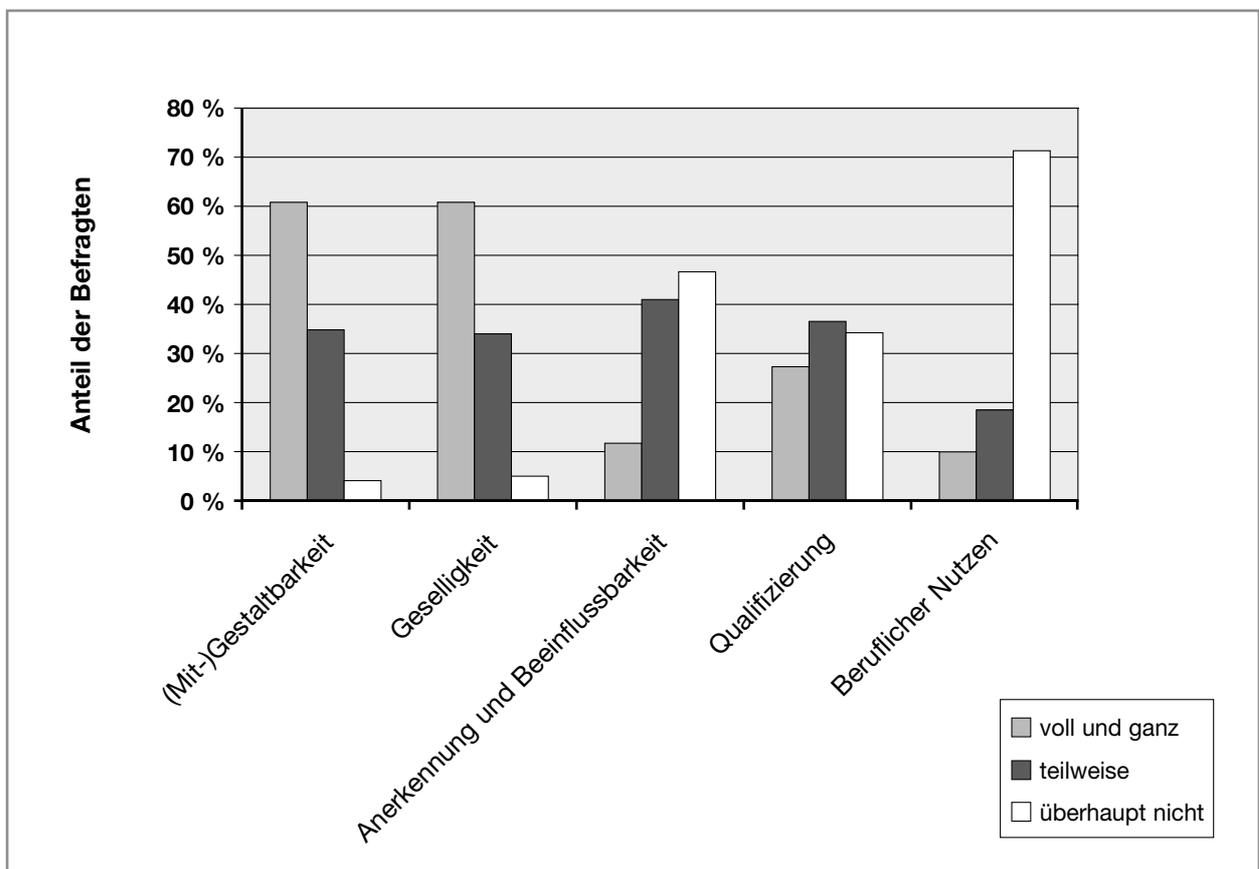


Abb. 1: Anteil der Befragten, die in drei Antwortkategorien (*voll und ganz*, *teilweise*, *überhaupt nicht*) den o.g. Aussagen im 3. Freiwilligensurvey (2009) zustimmten.

Welche Rahmenbedingungen müssen nun erfüllt sein, damit Menschen diese Werte verwirklichen und diese Zwecke verfolgen können? Die Befragten gewichten ihre Erwartungen an die ehrenamtliche Tätigkeit in folgender Reihenfolge:

1. Spaß und Freude
2. Vertretung eigener Interessen
3. Erlangung von Anerkennung
4. Verantwortungsübernahme und Entscheidungsmöglichkeiten
5. Zusammenkunft mit Menschen anderer Generationen (dies wurde insb. von älteren Menschen geäußert)
6. Erweiterung von eigenen Kenntnissen und Erfahrungen
7. Einbringen eigener Kenntnisse und Erfahrungen
8. Zusammenkunft mit sympathischen Menschen
9. Beitrag zum Gemeinwohl
10. Helfen anderer Menschen

In einer erweiterten Auswertung⁴¹ untersuchen die Autoren den scheinbaren gesellschaftlichen Trend weg vom Gemeinwohl hin zu mehr Individualität. Gruppen von gemeinwohlorientierten, interessenorientierten und geselligkeitsorientierten Engagierten sind gegenübergestellt worden. Es zeigte sich, dass es seit 1999 eine deutliche Verschiebung weg von dem Aspekt der Geselligkeit hin zur Gemeinwohlorientierung gibt. Die Orientierung an individuellen Interessen stieg hingegen nur leicht an. Bemerkenswerterweise ist der höchste Anstieg für die Gemeinwohlorientierung in der Gruppe der jungen Generation zu vermerken, während es in der Gruppe der älteren Generation – die sich zahlenmäßig vermehrt engagiert – eine Tendenz zur persönlichen Interessenorientierung gibt.

⁴¹ Vgl. Gensicke, T., Geiss, S. (2010): Hauptbericht des Freiwilligensurvey 2009. S. 111-126.

http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/3._20Freiwilligensurvey-Hauptbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf, 16.12.2010.

Zusammenfassung

Beweggründe für die ehrenamtliche Mitwirkung im DRK-Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege sind aus vier institutionellen Perspektiven heraus abzuleiten:

- In normativer Hinsicht zeigt sich das DRK in seinem Leitbild mit einem außerordentlich ehrenamtlich geprägten Selbstbild. Mehrere Strategie- und Gremienbeschlüsse der vergangenen Jahre unterstreichen dieses Selbstverständnis.
- In gesellschaftspolitischer Hinsicht führt u.a. der demografische Wandel zu tiefgreifenden gesellschaftlichen Veränderungen. Es wird eine Verschiebung weg von einer familiären Fürsorge hin zu einer vermehrten gesellschaftlichen Fürsorge geben. Hinzu kommt die politische Idee der Teilhabe am öffentlichen Leben durch freiwilliges Engagement.
- In fachlicher Hinsicht trägt ehrenamtliche Mitwirkung erheblich zur Sozialraumöffnung bei und ermöglicht damit vielfältigere Beziehungsangebote, Normalitätserfahrungen, größere Teilhabe. Alle diese Aspekte fördern die Lebensqualität der hilfebedürftigen Menschen.
- In ökonomischer Hinsicht kann ehrenamtliche Mitwirkung indirekten Nutzen für die Pflege- und Sozialeinrichtung schaffen. Dies kann durch zusätzliche Angebote geschehen, durch eine erhöhte Neukundenrate aufgrund von Mund-zu-Mund-Propaganda von Ehrenamtlichen, Angehörigen und Kunden oder durch eine erhöhte psychische Entlastung von hauptamtlichem Personal.

Beweggründe aus der Sicht von Ehrenamtlichen für das Engagement liegen in der individuellen Motivation einer Person. Hier kann von sinngeladenen und zweckgebundenen Motiven gesprochen werden:

- Sinnerfüllung erfahren Ehrenamtliche dann, wenn sie durch ihr Tun persönliche Werte verwirklichen und damit ihrem Tun eine bestimmte Bedeutung verleihen (z.B. Verwirklichung von Gemeinschaftlichkeit, Hilfsbereitschaft etc.).
- Zusätzlich zur Sinnerfüllung kann noch die Verfolgung bestimmter Zwecke treten, z.B. die Qualifizierung einer Person durch freiwilliges Engagement.

Daraus ergibt sich eine Vielzahl von Motivlagen. Die Gründe, die Menschen dazu bewegen, sich ehrenamtlichen zu engagieren, zeigen eine so mannigfaltige Breite wie die Menschen selber verschieden sind. Es zeigt sich, dass es nicht das Ehrenamt gibt. Die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen erfordert eine gelingende Personalführung wie mit Hauptamtlichen auch. Mit Hilfe eines guten Freiwilligenmanagements kann diese Vielfalt zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelingen und optimal genutzt werden.

*„Wir können keinen Schritt tun, ohne zu wissen, warum.
Wenn wir den Grund vergessen haben, bleiben wir stehen.
Erst wenn wir wieder wissen, was wir wollten, gehen wir weiter.
Wir müssen, um handeln zu können, verstehen, was wir wollen und tun“⁴²*

⁴² Bieri, P. (2007): Der Blick nach innen. ZEITmagazin Leben Nr. 27, 28.06.2007.

Impressum

Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

Text

Betty Wilke

Fotos

Wolfgang Trumpf; Michael Oswald (S. 12)

Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

1. Auflage: Berlin, Februar 2011

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 

Fördernde und hemmende Faktoren für das Ehrenamt in Ambulanten Sozialen Diensten



Fördernde und hemmende Faktoren für das Ehrenamt in Ambulanten Sozialen Diensten

1. Auflage: Berlin, September 2010 (Qualitative Analyse: April – Juni 2010)

Inhaltsverzeichnis	2
1. Ziel der Analyse	3
2. Stichprobenauswahl	3
3. Methodik	4
4. Zentrale Ergebnisse	5
A. Kommunikation (intern und/ oder extern)	6
B. Management und Ansprechpartnerinnen	7
C. Anerkennungskultur	8
D. Nachfrage	8
E. Vertrauenskultur	9
F. Erwerbsarbeitsmarkt	10
G. Selbstverständnis	11
H. Verbandspolitischer Wille	11
5. Schlussfolgerungen	12
6. Abgeleitete Maßnahmen	13
7. Dank	13
8. Detaillierte Ergebnisse	13
Landesverband Bremen/ Kreisverband Bremen	14
Landesverband Baden	18
Landesverband Brandenburg/ Kreisverband Potsdam/ Zauch-Belzig	21
Landesverband Rheinland-Pfalz	25
Landesverband Niedersachsen/ Kreisverband Hameln-Pyrmont	28
Landesverband Mecklenburg-Vorpommern	31
Impressum	34

Wir haben im Text für Pflegepersonen sowie Haupt- und Ehrenamtliche in den sozialen Arbeitsfeldern die weibliche Sprachform gewählt, da diese meist weiblichen Geschlechts sind. Selbstverständlich sind Männer in gleicher Weise angesprochen.

1. Ziele der Analyse

Im Rahmen der Strategie 2010^{plus} wurde die ambulante Pflege als Hauptaufgabenfeld definiert mit dem gleichzeitigen Beschluss, das Ehrenamt in diesem Feld zu stärken. Es gibt zahlreiche Beispiele für ehrenamtliche Angebote in den Ambulanten Sozialen Diensten (ASD); sie sind jedoch noch nicht flächendeckend in allen ASD zu finden.

Vorrangiges Ziel der vorliegenden qualitativen Analyse war es, eine Datengrundlage mit hemmenden und fördernden Faktoren zu schaffen, diese strukturiert aufzubereiten, so dass diese für die weitere Entwicklung des Ehrenamtes in dem Hauptaufgabenfeld genutzt werden können. Wegen des geringen Stichprobenumfangs ist sie jedoch nicht repräsentativ.

Daneben wurden noch folgende weitere Ziele verfolgt:

- (qualitative) Erfassung der existierenden Bandbreite bzgl. des Ehrenamtes in den ASD im DRK
- vorhandene Erfolge sichtbar und für andere Gliederungen nutzbar machen
- kritische Aspekte benennen
- mögliche Zusammenhänge für Erfolge/ Misserfolge aufdecken
- beteiligte Akteure aller Ebenen mit ihren spezifischen Aufgaben und Perspektiven zu Wort kommen lassen (Akteursgruppen wie Klienten, Ehrenamtliche, Hauptamtliche)
- die persönlichen Gespräche als Basis für den weiteren Projektverlauf nutzen
- ggf. erste Ideen für Lösungen und Weiterentwicklungen skizzieren

2. Stichprobenauswahl

An der Erhebung beteiligten sich folgende Landesverbände:

- Bremen
- Baden
- Brandenburg
- Rheinland-Pfalz
- Niedersachsen
- Mecklenburg-Vorpommern

In allen Fällen wurde am konkreten Beispiel von ein oder zwei Kreisverbänden gearbeitet. Ausnahme bildet hier Mecklenburg-Vorpommern, wo methodisch etwas anders vorgegangen worden ist (s. Kapitel 3.).

Die Zahl der Landesverbände wurde auf vier bis sechs festgelegt, um insbesondere den personellen und zeitlichen Aufwand gering zu halten. Bei der Auswahl wurde nach folgenden Kriterien vorgegangen:

- Interesse an einer Beteiligung und/ oder vorhandene Kontakte zu den Ansprechpartnerinnen
- Ausgewogenheit zwischen Beispielen, wo es schon erfolgreiche ehrenamtliche Angebote in den Ambulanten Sozialen Diensten gibt, und solchen, die noch im Aufbau sind oder gar keine Angebote haben
- geografische Ausgewogenheit
- zeitliche Verfügbarkeit der beteiligten Personen und zeitliche Praktikabilität: Es bestand Zeitdruck, da die Analyse bis spätestens Ende Juni 2010 abgeschlossen sein sollte.

3. Methodik

Die qualitative Datenerhebung wurde in Form von kleinen Workshops mit dem Instrument einer sog. Kraftfeldanalyse durchgeführt. Mit Hilfe einer Matrix wurden fördernde und hemmende Kräfte¹ zum Erreichen eines vorher definierten Ziels gesammelt, gewichtet und visualisiert.

Es wurde versucht, die Perspektiven aller Akteure zu berücksichtigen und zu dokumentieren, so also Klienten, Angehörige, Hauptamtliche – Pflegedienstleitung (PDL), Hauptamtliche – Pflegefachkraft, Hauptamtliche – Kreisverband (KGF u.a.), Hauptamtliche – Ehrenamtlichenkoordinatorin (in der Folge Abkürzung „EAK“), Hauptamtliche – Landesverband, Ehrenamtliche – Besuchsdienst, Ehrenamtliche – Präsidien (LV und KV)².

Idealerweise sollten alle Akteure bei der Erhebung aktiv beteiligt sein. Dies war aus personellen und organisatorischen Gründen nur in zwei Fällen möglich. In allen anderen Fällen wurde die Perspektive der nicht anwesenden Akteure explizit erfragt und durch die weitgehenden Einblicke von z.B. EAK indirekt erfasst. Die Perspektive der hilfebedürftigen Menschen und Angehörigen konnten in keiner der Stichproben direkt erfasst werden.

Es bestand nicht der Anspruch einer absoluten Vollständigkeit, diese kann durch die geringe Stichprobe nicht erlangt werden. Es ging vielmehr um einen beispielhaften Eindruck, um Tendenzen aufdecken zu können.

Zu den Abweichungen im Vorgehen sowie den befragten Personen in den einzelnen Landesverbänden hier im Überblick:

Bremen: Anwesend waren die Landesleitung der Sozialarbeit, Ehrenamtliche des Besuchsdienstes, die ehrenamtliche Koordination des Besuchsdienstes, PDL und Hauptamtliche der Kreisgeschäftsstelle.

¹ Mit „Kräfte“ sind interne und externe Einflussfaktoren sowie Pro- und Contra-Argumente im Hinblick auf das Ziel gemeint.

² Die Akteure waren zu ergänzen sofern sie fehlten, z.B. weitere Kooperationspartner etc.

Baden: An dem Gespräch waren Vertreter der Geschäftsstelle und die Landesleitung der Sozialarbeit (Personalunion mit ehrenamtlicher Koordination des Besuchsdienstes auf KV-Ebene) beteiligt. Die Gewichtung der Faktoren konnte erst im Nachhinein vorgenommen werden.

Brandenburg: Anwesend waren Hauptamtliche der Kreisgeschäftsstelle.

Rheinland-Pfalz: Das Gespräch fand nur mit Hauptamtlichen des Landesverbandes statt, die Matrix wurde jedoch vorher von zwei hauptamtlichen EAK aus zwei verschiedenen Kreisverbänden ausgefüllt.

Niedersachsen: Es war ein ambulanter Besuchsdienst Gegenstand der Analyse, der – im Gegensatz zu den anderen untersuchten Besuchsdiensten – nicht ausschließlich innerhalb der ambulanten Pflege operiert. Anwesend waren Ehrenamtliche des Besuchsdienstes, PDL und hauptamtliche EAK des Kreisverbandes.

Mecklenburg-Vorpommern: Hier fand ein Gespräch mit Hauptamtlichen des Landesverbandes sowie zwei hauptamtlichen EAK aus Kreisverbänden schon in der Projektvorplanungsphase im Februar 2010 statt. Dieses Gespräch hatte den Umständen entsprechend noch keine methodische Struktur und ist auch nicht nur in Bezug auf die ambulanten Dienste geführt worden. Somit sind die Daten in einem breiteren Umfang erfasst worden als in den anderen Landesverbänden. Im Nachgang sind die Daten gewichtet worden. Ein direkter Vergleich ist somit nicht immer gegeben.

Alle beteiligten Landes- und Kreisverbände haben die Daten aufbereitet erhalten und haben sie zur DRK-internen Veröffentlichung freigegeben. Das Analyseinstrument und die Ergebnisse wurden zum Teil von den Kreis- bzw. Landesverbänden für die eigene Arbeit weiter genutzt.

4. Zentrale Ergebnisse

In den sechs Stichproben wurden insgesamt acht verschiedene Bereiche benannt, die im Folgenden näher erläutert werden. Zu erwähnen ist, dass in vielen Fällen die Akteure selber schon Strategien entwickelt hatten, wie sie hemmenden Faktoren wirksam begegnen können. Vgl. hierzu auch die detaillierten Ergebnisse in Kapitel 8, S. 13 ff.

Die acht Bereiche sind:

- | | |
|---|---|
| A. Interne und externe Kommunikation | E. Vertrauenskultur |
| B. Management und Ansprechpartnerinnen | F. Arbeitslosenquote |
| C. Anerkennungskultur | G. Selbstverständnis des Verbandes |
| D. Nachfrage des ehrenamtlichen Angebots | H. Verbandspolitischer Wille |

A. Kommunikation (intern und/ oder extern)

fördernd	hemmend
gelingende Kommunikation mit EA, HA und hilfebedürftigen Menschen	relevante Informationen für/ an Haupt- oder Ehrenamtliche sind nicht sichergestellt
gute Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	Feedbacksystem zwischen EA und HA nicht oder nur teilweise vorhanden
Versicherungssituation für EA ist transparent kommuniziert	mangelnder Bekanntheitsgrad des ehrenamtlichen Angebots
gutes Image des DRK	Imageschädigende „Skandale“ in einzelnen Gliederungen des DRK

Interne und/ oder externe Kommunikation wurde in allen Stichproben als relevanter Bereich benannt.

Für die interne Kommunikation lassen sich folgende Aspekte ausmachen:

- Bindung der Ehrenamtlichen an das DRK
- Führung der Ehrenamtlichen
- Aufbau einer Vertrauenskultur
- Nutzung von Synergien durch interne Vernetzung mit der nationalen Hilfsgesellschaft, wo notwendig und sinnvoll, z.B. gemeinsame Akquise
- Sicherstellung notwendiger Informationen im Rahmen von Arbeitsabläufen
- Aufbau einer guten Kooperationskultur zwischen Pflegefachkräften und Ehrenamtlichen
- Einbeziehung aller betroffenen Akteure beim Aufbau und Betreiben ehrenamtlicher Angebote
- Anerkennung und Wertschätzung der Ehrenamtlichen
- Feedbackinstrumente zur Sicherstellung des Informationsflusses von den Ehrenamtlichen zu den Hauptamtlichen und vice versa

Externe Kommunikation ist im Hinblick auf folgende Aspekte relevant:

- Akquise und Bekanntmachung des Angebots
- Aufbau von Vertrauen zu den hilfebedürftigen Menschen
- bundesweites Image des DRK bzgl. des Einflusses von positiven wie negativen Schlagzeilen > Türöffner oder Türschließer
- Image des DRK: DRK wird z.B. nicht mit Pflege assoziiert
- im geringeren Maße: Werbung um Ehrenamtliche (auf einfache Werbemaßnahmen gibt es schnell viel Resonanz)
- Außenwirkung durch öffentliche Positionierung des DRK als lokaler Netzwerkpartner

Sowohl im Hinblick auf die langfristige Bindung der Ehrenamtlichen, als auch im Hinblick auf die Vertrauensbasis zu den hilfebedürftigen Menschen und das Verhältnis zu

den Hauptamtlichen spielt eine sensible Kommunikation eine Schlüsselrolle. Dies drückt sich auch in der Führung der Ehrenamtlichen aus, die sowohl ehrenamtlich als auch hauptamtlich erfolgen kann. Die verantwortlichen Ansprechpartnerinnen müssen also das Kommunizieren mit unterschiedlichsten Menschen und in unterschiedlichsten Zusammenhängen beherrschen.

B. Management und Ansprechpartnerinnen

fördernd	hemmend
Ehrenamtlichenkoordination vorhanden	Ehrenamtlichenkoordination nicht vorhanden
	Finanzierung der EA-Koordination nachhaltig nicht sichergestellt

Die Frage nach dem Management, der Art der Aufbau- und Ablauforganisation und vor allem den zahlreichen Aufgaben koordinierenden Charakters wurde in fünf der sechs Stichproben genannt. Die personelle Verankerung der Ehrenamtlichenkoordination wurde bei Vorhandensein als ein wesentlicher Erfolgsfaktor benannt, bei Nichtvorhandensein als wesentliches Hindernis. In diesem Zusammenhang ist vor allem die Finanzierung dieser Personalstelle von Bedeutung. Das Modell der ehrenamtlichen Übernahme dieser Rolle gibt es in zwei Fällen (Baden und Bremen), wobei der Landesverband Baden deutlich zum Ausdruck brachte, dass auf Dauer und in der Fläche diese Position nicht rein ehrenamtlich ausgefüllt und sichergestellt werden kann (u.a. wegen des zeitlichen Aufwands). In den anderen Stichproben wurde das hauptamtliche Modell nicht in Frage gestellt, sondern vorausgesetzt.

Aufgaben dieser Position umfassen:

- Vermittlung von Ehrenamtlichen und hilfebedürftigen Menschen
- sensible, persönliche Kommunikation mit den potenziellen Kunden zum Aufbau von Vertrauen
- Führung und Betreuung der Ehrenamtlichen, um eine starke Vertrauensbasis und eine Bindung an das DRK zu schaffen und mögliche Missbrauchstendenzen zu verhindern
- sensible Kommunikation bzgl. des Spannungsfeldes Hauptamt – Ehrenamt
- externe Kommunikation
- Aufbau und Pflege einer geeigneten Anerkennungskultur
- Sicherstellung der Finanzierung des ehrenamtlichen Einsatzes
- Qualifizierung der Ehrenamtlichen
- Ansprechpartnerin für Ehrenamtliche und Hauptamtliche
- Ansprechpartnerin bzw. Bindeglied gegenüber der jeweiligen Entscheidungsebene (Vorstand/ Geschäftsführung)

C. Anerkennungskultur

fördernd	hemmend
Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch und Fortbildungen	
gemeinsame Feste, Geburtstagsgrüße	
Nachweise und Auszeichnungen über ehrenamtliches Engagement	
wertschätzende Kommunikation und Atmosphäre	

Die Anerkennungskultur wurde ebenfalls in fünf der sechs Stichproben als relevanter Faktor genannt. Sie ist vor allem eine mittel- und langfristige Bedingung für die dauerhafte Attraktivität und Freude am Engagement. Die Möglichkeiten, sich sozial zu engagieren, sind sehr vielfältig und das DRK operiert hier neben vielen anderen Organisationen (Kirchen, Vereine u.a.). Um Ehrenamtliche dauerhaft zu binden, muss die spezielle Motivation oder der spezielle Mehrwert des Engagements beim DRK klar sein und von allen gelebt werden.

Regelmäßige Angebote zum Austausch von Erfahrungen, Feedback, Fördergespräche und zur Fortbildung dienen in den Stichproben sowohl der Qualitätssicherung als auch der Anerkennung und Unterstützung der Ehrenamtlichen. Ebenso sind Nachweise über das ehrenamtliche Engagement wie z.B. der sog. Landesnachweis in Mecklenburg-Vorpommern sowohl eine Auszeichnung für die Ehrenamtlichen als auch eine Auszeichnung für das DRK.

D. Nachfrage

fördernd	hemmend
lokale Nachfrage nach zusätzlichen ehrenamtlichen Angeboten vorhanden	Nachfrage in ländlichen Regionen aufgrund von funktionierenden Gemeinwesen eingeschränkt

Eine Leistung oder ein Dienst kann nur erfolgreich sein, wenn es eine entsprechende Nachfrage für dieses Angebot gibt. Die vorhandene Nachfrage wurde in vier Stichproben explizit in mehrfacher Weise artikuliert, in einer Stichprobe kann sie als implizit vorausgesetzt werden. Der KV Kehl (Baden) wies einen ambulanten Besuchsdienst auf, der schon seit zehn Jahren etabliert und sehr nachgefragt ist. In der ländlichen Region des flächenmäßig großen KV Potsdam/ Zauch-Belzig (Brandenburg) hingegen ist die Nachfrage wegen der noch vorhandenen lokalen Strukturen mit einem in diesem Sinne funktionierenden Gemeinwesen eingeschränkt.

Wenn es darüber hinaus eine eingeschränkte Nachfrage gibt, so liegt das am mangelnden Bekanntheitsgrad des Angebots sowie in der Schwierigkeit der Vertrauensbildung (s. nächster Abschnitt), nicht jedoch an einem fehlenden Bedürfnis der hilfebedürftigen Menschen nach einer zusätzlichen Ansprache durch Ehrenamtliche.

E. Vertrauenskultur

fördernd	hemmend
sorgsames Zusammenstellen der Paare bei den Besuchsdiensten	Misstrauen von hilfebedürftigen Menschen
Neugierde und Offenheit von hilfebedürftigen Menschen	Vertrauensmissbrauch durch EA (Abwerbung von Leistungsempfängern, Missbrauch des Zugangs zu Wertsachen hilfebedürftiger Menschen)
ausführliche Erstgespräche mit EA und hilfebedürftigen Menschen	
Einbeziehung der Angehörigen	
Gemeinsame Erstbesuche mit vertrauter Pflegefachkraft und/ oder koordinierende Person des Besuchsdienstes	

Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses wurde in vier der sechs Stichproben als relevanter Faktor genannt. Dies bezog sich vor allem auf die häuslichen Besuchsdienste. Wegen der Häuslichkeit und Privatheit ist hier eine besondere Vertrauensbasis zwischen allen Beteiligten (hilfebedürftiger Mensch, Ehrenamtliche und DRK als Anbieter) in mehrfacher Hinsicht notwendig:

- Die hilfebedürftigen Menschen geben viel von sich preis.
- Sie lassen den Besuchsdienst in ihre Wohnung und Privatsphäre.
- Wegen ihres Alters sind sie möglicherweise auf Hilfe angewiesen und müssen darauf vertrauen können, dass alles in ihrem Sinne und kein Missbrauch geschieht.
- Je nach Charakter des hilfebedürftigen Menschen bedarf es intensiver Beziehungsarbeit und ein gewisses Maß an notwendiger Neugierde und Offenheit von Seiten der hilfebedürftigen Menschen, um eine Beziehung auf- und Ängste abzubauen.

Dies bedeutet insgesamt einen hohen individuellen Aufwand, da jeder hilfebedürftige Mensch sich etwas anderes wünscht, andere Ängste und Bedenken hat. Auch der Aspekt des Besuchs in der eigenen Wohnung wird sehr unterschiedlich wahrgenommen: Manche sind froh, dass sie nicht hinausgehen und ihre vertraute Umgebung verlassen müssen, andere empfinden dies als ein Eindringen in ihre Privatsphäre.

In der Analyse zeigte sich, dass die Besuchsdienste verschiedene Strategien entwickelt haben, um diesem Aspekt zu begegnen:

- sorgsames Zusammenstellen der Paare (hilfebedürftiger Mensch und Ehrenamtliche)
- ausführliche Erstgespräche jeweils mit hilfebedürftigem Menschen und mit Ehrenamtlichen
- nach Möglichkeit Einbindung und kennenlernen der Angehörigen
- bei Erstbesuch immer die Leiterin des Besuchsdienstes zusammen mit der Ehrenamtlichen und der vertrauten Pflegefachkraft
- Ehrenamtliche müssen z.T. ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen.
- DRK ist den Seniorinnen durch Seniorenreisen bereits bekannt, Vertrauen ist also schon vorhanden.

In der Stichprobe aus dem KV Potsdam/ Zauch-Belzig sind mehrfach Erfahrungen mit Missbrauch durch Erbschleicher und mit Abwerbung von Klienten durch konkurrierende Pflegedienste gemacht worden. Dies bedeutet insgesamt einen hohen personellen Aufwand, um eine enge Führung der Ehrenamtlichen, eine zeitintensive Kommunikation mit allen Beteiligten und eine starke Bindung an das DRK bzw. an die koordinierende Ansprechperson zu ermöglichen.

F. Erwerbsarbeitsmarkt

fördernd	hemmend
	bei hoher Arbeitslosigkeit vermehrte Befürchtungen der HA, dass ihre Stellen durch EA ersetzt werden
	bei hoher Arbeitslosigkeit vermehrte Erwartung nach Aufwandsentschädigungen

Die hohe Arbeitslosigkeit wurde in dem großflächigen KV Potsdam/ Zauch-Belzig (LV Brandenburg) als hemmender Faktor genannt. Die Situation auf dem Erwerbsarbeitsmarkt belastet hier das Spannungsfeld Ehrenamt – Hauptamt zusätzlich. Zum einen gibt es Unsicherheiten, Ängste und Befürchtungen von Seiten der hauptamtlichen Pflegefachkräfte, dass Teile ihrer Arbeit durch Ehrenamtliche mittelfristig übernommen werden könnten. Zum anderen gibt es bei den Ehrenamtlichen wegen der geringen Durchschnittseinkommen verstärkt die Erwartung an und die Forderung nach Aufwandsentschädigungen. Dieser Betrag stellt dann eine nicht unwesentliche Verbesserung des persönlichen Einkommens dar. Die Auszahlung von Aufwandsentschädigungen würde in der Folge nicht nur steuerrechtliche Fragen aufwerfen, sondern es würde sich im DRK-Verständnis auch nicht mehr um Ehrenamtliche handeln. Es müsste dann von freiwilligen Unterstützungskräften gesprochen werden. Die Klärung dieser Erwartungen und Befürchtungen ist für den Erfolg eines Besuchsdienstes maßgeblich.

Zum tieferen Zusammenhang zwischen Erwerbsarbeit und ehrenamtlichen Engagement fehlen noch Ergebnisse aus Forschungen mit einer Langzeitperspektive. „Zwar zeigt sich

ein enger Zusammenhang zwischen Einkommensniveau und Engagement. Ob aber Verarmung als solche einen Rückzug vom Ehrenamt nach sich zieht, ist damit nicht bewiesen – diese Frage lässt sich nur durch Verlaufsanalysen beantworten. [...] Zusammen mit der Tatsache, dass eine gute Bildung und ein Arbeitsplatz ehrenamtliche Aktivitäten begünstigen, lässt das die Vermutung zu, dass Engagement auch in Armut von stabilen Faktoren wie Bildung, Herkunft und Sozialisation mitbestimmt wird.“³

Der LV Mecklenburg-Vorpommern mit vergleichbaren Arbeitslosenquoten kann auf Nachfrage nicht von derartigen Erfahrungen berichten. Hier wurde geäußert, dass klare Ansprechpartnerinnen in Form der Ehrenamtlichenkoordination entsprechende Verbindlichkeit, Vertrauen und Bindung schaffen.

G. Selbstverständnis

fördernd	hemmend
Bewusstsein über und Verständnis des DRK als breite Bürgerbewegung, die auf ehrenamtlichen Engagement gründet	

Das Selbstverständnis des DRK als förderlicher Aspekt für die Förderung des ehrenamtlichen Engagements, auch und gerade in der Wohlfahrtsarbeit, wurde in der Stichprobe aus Mecklenburg-Vorpommern genannt.

Das Verständnis des DRK als breite Bürgerbewegung, die sich in einer über 100-jährigen Tradition auf ehrenamtliches Engagement gründet, unterstreicht und unterstützt alle Maßnahmen zur Stärkung des ehrenamtlichen Engagements. Das ehrenamtliche Engagement ist selbstverständlicher und wesentlicher Teil der Organisation, es muss nicht zusätzlich legitimiert werden. Das zeigt, dass der Landesverband hier nahe an und bewusst mit dem DRK-Leitbild arbeitet und so intern wie extern eine hohe Glaubwürdigkeit erlangt.

H. Verbandspolitischer Wille

fördernd	hemmend
Umsetzung der Bundesbeschlüsse durch entsprechende Beschlüsse der Landesebene und Unterstützung durch die Entscheidungsträger	

³ Vgl. Böhnke, P., Dathe, D.: Rückzug der Armen. Der Umfang freiwilligen Engagements hängt von der materiellen Lage ab – und von Bildung. In: WZB Mitteilungen, Heft 128, Juni 2010, S. 15/16.

Der Aspekt des verbandspolitischen Willens bei der Implementierung von Ehrenamt in den Ambulanten Sozialen Diensten ist in Mecklenburg-Vorpommern explizit genannt worden. Dies ist insofern hervorzuheben, als dass es die Grundsatzaussage „Ehrenamt muss gewollt sein“ auf der Arbeitsebene widerspiegelt⁴. Eine operative Umsetzung der Vorhaben kann ohne die Unterstützung der Entscheidungsträger nicht stattfinden; ebenso können Bundesbeschlüsse für die Kreisverbände erst durch Landesbeschlüsse Verbindlichkeit erlangen.

5. Schlussfolgerungen

- Viele Fragen und Faktoren, die in der Analyse genannt worden sind, sind allgemeine Fragen des Freiwilligenmanagements. Sie sind nicht nur für das Ehrenamt in den Ambulanten Sozialen Diensten (ASD), sondern für das gesamte, mindestens jedoch das soziale Ehrenamt relevant. Eine Ausnahme ist der Aspekt der Vertrauenskultur, der für die Situation in den ASD kennzeichnend ist.
- Es gibt in der Praxis des sozialen Ehrenamtes im DRK verschiedene Modelle des Freiwilligenmanagements, vor allem bezüglich der Aufbauorganisation. Hier wird das GS keine Empfehlung geben können, sondern lediglich Vor- und Nachteile gegenüberstellen können.
- Die Analyse bezieht sich auf Besuchsdienste, obwohl sie nicht ausschließlich darauf angelegt war. Niedrigschwellige Angebote nach § 45 c-d SGB XI wurden in den Stichproben nicht oder nur am Rande genannt. Dies deckt sich mit dem bundesweiten Durchschnitt, auch außerhalb des DRK. Dies liegt u.a. darin begründet, dass nicht alle Bundesländer die gesetzliche Umsetzung (Verordnungen, Erlasse etc.) abgeschlossen haben.

In Zusammenhang mit dem Workshop „Ehrenamt und ambulante Pflege“ am 1./2. Juni 2010 in Berlin lassen sich noch weitere Schlussfolgerungen ziehen:

- Es gibt viele Initiativen im Verband, die jedoch nicht systematisiert sind und auch den Landesverbänden nur zum Teil bekannt sind.
- Wissens- und Umsetzungsstand sind in den LV und KV sehr unterschiedlich.
- Es wird ein verbessertes Wissensmanagement erwünscht.
- Das Format des Workshops ist sehr gut aufgenommen worden, es bestand ein hohes Interesse und die TN haben den Workshop für sich als Fortbildung nutzen können. Allerdings ist bei der Wiederholung von Workshops zu betrachten, wie Doppelstrukturen zu vorhandenen Fortbildungen, wie z.B. FREAK, zu vermeiden sind.

⁴ Vgl. Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des Deutschen Roten Kreuzes, beschlossen durch Bundesausschuss Wohlfahrts- und Sozialarbeit im März 2006.

6. Abgeleitete Maßnahmen

- Aufgrund der hohen Heterogenität zu der Situation in den Mitgliedsverbände (MV), werden Unterstützungsangebote landesspezifisch ausgestaltet. Dies kann in Form von regionalen Workshops sein (für Landesverbände mit ähnlichen Bedarfslagen können gemeinsame Angebote entwickelt werden), oder die Unterstützung liegt bei der Durchführung von Fachtagungen (z.B. Anfrage für PDL-Fachtagung in Sachsen liegt bereits vor) und KGF-Tagungen u.ä.
- bzgl. des Wissensmanagements wurden Arbeitshilfe/ Informationsblätter erwünscht, welche in übersichtlicher Darstellung erarbeitet werden:
 - Argumentationshilfe für das Ehrenamt in den ASD (bzgl. wirtschaftlicher, fachlicher, normativer Gründe; in Zusammenarbeit mit Team 42/ GS)
 - Übersicht für Finanzierungsmöglichkeiten mit Ansprechpartner
 - Übersicht zu den Modellen der Aufbauorganisation
 - Anforderungsprofil Ehrenamtlichenkoordination
 - Fachliche Unterlagen für Fortbildungen wie z.B. Demenz (in Absprache mit AG Ausbildung Soziales Ehrenamt Hr. Weiß/ GS und Team 42/ GS)
- Prüfung eines möglichen Rückenwind-Antrags zur Ausbildung von EAK gemeinsam mit interessierten Landesverbänden
- Prüfung des Stands der einzelnen Landesgesetzgebungen in Bezug auf § 45 c-d SGB XI und Prüfung, in welchen LV diesbezüglich eine Unterstützung sinnvoll ist (in Zusammenarbeit mit Team 42/ GS)
- Weiterhin Präsenz des Themas bei DRK-internen Veranstaltungen (Fachtagung Ehrenamt 2010, Fachkongress Ehrenamt 2011, Fachtagung Altenhilfe 2011) und in DRK-internen Publikationen

7. Dank

An alle Teilnehmenden dieser Erhebung geht der Dank für die Unterstützung und gute Zusammenarbeit, dass sie sich Zeit nahmen, ihr Wissen und ihre Erfahrungen anderen DRK-Gliederungen zur Verfügung zu stellen und so einen Beitrag zur Förderung des Ehrenamtes in den Ambulanten Sozialen Diensten im DRK zu leisten.

Wenn weitere MV an dem Analyseinstrument Interesse haben oder Fragen und Anregungen zu den Analyseergebnissen haben, können sie sich gerne jederzeit unter wilkeb@drk.de melden.

8. Detaillierte Ergebnisse

LV Bremen/ KV Bremen	14	LV Rheinland-Pfalz	25
LV Baden	18	LV Niedersachsen/ KV Hameln-Pyrmont	28
LV Brandenburg/ KV Potsdam/ Zauch-Belzig	21	LV Mecklenburg-Vorpommern	31

LV Bremen/ KV Bremen

Statistische Daten	Art des Angebots: Ehrenamtlicher Besuchsdienst	Dauer: seit 2009	Organisationsform: mit einer ehrenamtlichen Koordination
Ziel: Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes, d.h. in dem ambulanten Pflegedienst gibt es mindestens zwölf Ehrenamtliche ⁵ .			
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	(sehr hemmend) ---
keine Schwierigkeiten	Treffen (1-2h) der EA alle 14 Tage	Versicherungssituation für die EA sind transparent kommuniziert	
Geburtsgrüße für die EA	EA haben eigenen Raum und Telefon		
Grünkohlessen für rund 150 EA der WuS im KV (1x/Jahr)	kleines Budget für Fortbildungen durch den LV		zu wenige Schulungsmaßnahmen für EA
nette Leute: sowohl im EA-Kreis als auch die besuchten Menschen	gutes Klima innerhalb der EA und des KV	Wohlfühlen der EA und der Seniorinnen	
Wunsch nach Ansprache	Eigenständigkeit der EA		besuchten Personen fällt es schwer, eigene Schwächen zuzugeben
jemanden zum Zuhören haben	Fremde in die Wohnung lassen		Verlust von Selbstständigkeit/ Gefühl des „Kontrollverlusts“ bei den besuchten Menschen
			Angst, Scham, Hemmungen nach einem Erstkontakt wieder anzurufen
			Menschen lassen ungern jemanden in die Wohnung

⁵ In Bremen nennen sich die Ehrenamtlichen des Besuchsdienstes „Zeitschenkerinnen“. Für die bundesweite Vergleichbarkeit bzw. zur bundesweiten Kommunikation wird hier von Ehrenamtlichen (EA) gesprochen.

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	- -- --- (sehr hemmend)
ein Weg aus der Isolation für hilfebedürftige Menschen	in den eigenen vier Wänden bleiben		Treffen finden in den Privaträumen der hilfebedürftigen Menschen statt > Eindringen in bzw. Offenbaren der Privatsphäre
freundliche Aufnahme	Persönlicher regionaler Bezug der EA (Identifikation mit dem Stadtteil)		
gemeinsam lachen	Zuspruch für die hilfebedürftigen Menschen		„Kostet das etwas?“ Ungläubiges Nachfragen
Einsamkeit vertreiben	Einsamkeit verringern		Unentgeltlichkeit des Dienstes ist schwierig zu kommunizieren
unentgeltliche Zusatzleistung			Abgrenzung zur Nachbarschaftshelferin
Werbung	gute Pressearbeit		Skandale im DRK, Abhängigkeit von der bundesweiten Reputation des DRK schlechtes Image des DRK
	andere DRK-Aktivitäten sind Türöffner (z.B. Haiti)		zu wenige EA
			potenziellen hilfebedürftigen Menschen ist der Besuchsdienst nicht bekannt

Sowohl - als auch +:

- Sich auf etwas Neues einlassen: Die Seniorinnen müssen eine gewisse Offenheit und Neugierde mitbringen, um sich auf den Besuchsdienst einlassen zu können. Ist dies gegeben, bestehen keine weiteren größeren Hemmnisse für den Besuchsdienst. Trifft der Besuchsdienst auf eher verhaltene Senioren, kann dies ein kritisches Moment sein, so dass der Dienst nicht zu Stande kommt.
- Vertrauen als notwendige Bedingung: Der Besuchsdienst bringt eine große Nähe zu den besuchten Personen mit sich. Dies wiederum erfordert viel Vertrauen und viel Aufmerksamkeit hinsichtlich des Beziehungsaufbaus. Auch der Aspekt des Vertrauens ist ein Schlüsselfaktor: Ist das Vertrauen da, steht dem Dienst nichts Wesentliches mehr im Weg, fehlt es, ist der Dienst als solches gefährdet.
- Dokumentation der Besuche durch die EA: Hier wurden zwei verschiedene Argumente geäußert:
 - Eine Dokumentation ist als Ergänzung zu der Pflegedokumentation hilfreich. Sie ist Information für die Pflegekraft, wann und wie lange der Besuchsdienst anwesend war. Da die EA mehr Zeit mit den hilfebedürftigen Menschen verbringen als die Pflegekräfte, können die EA mehr wahrnehmen, was im weiteren Lebensumfeld der hilfebedürftigen Menschen geschieht (z.B. Essen vom Menüdienst wird über Tage einfach nur in den Kühlschranks gestellt oder Hinweise auf die Mobilität). Eine Dokumentation dient also der Information des Pflegepersonals.
 - Eine Dokumentation verwässert die Abgrenzung zu den Tätigkeiten der professionellen Pflegefachkräfte. Das ehrenamtliche Angebot zeichnet sich gerade dadurch aus, dass es informell ist.

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt vier notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für einen gelingenden Besuchsdienst:

1. Angebotsanfrage:

Eine Leistung oder ein Dienst kann nur erfolgreich sein, wenn es eine entsprechende Nachfrage für dieses Angebot gibt. Dies ist hier gegeben und wurde in mehrfacher Weise artikuliert (s. Tabelle).

2. Externe Kommunikation:

Der Faktor der externen Kommunikation wurde in mehrfacher Weise und mit unterschiedlicher Gewichtung geäußert. Dies umfasst

- a. Bekanntmachung/ Bekanntheitsgrad des Angebots für interessierte Seniorinnen
- b. bundesweites Image des DRK; der Einfluss der positiven wie negativen Schlagzeilen ist dabei unabhängig von Ort und Inhalt der DRK-Aktivitäten
- c. im geringeren Maße: Werbung um Ehrenamtliche

3. Vertrauen:

Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses in mehrfacher Hinsicht notwendige Voraussetzung:

- Die hilfebedürftigen Menschen geben viel von sich preis.
- Sie lassen den Besuchsdienst in ihre Wohnung und Privatsphäre.
- Wegen ihres Alters sind sie möglicherweise auf Hilfe angewiesen und müssen darauf vertrauen können, dass alles in ihrem Sinne und kein Missbrauch geschieht.
- Je nach Charakter bedarf es viel Beziehungsarbeit und ein gewisses Maß an notwendiger Neugierde und Offenheit, um eine Beziehung auf- und Ängste abzubauen.

Dies bedeutet insgesamt einen hohen individuellen Aufwand (jeder Mensch wünscht sich etwas anderes, hat andere Ängste und Bedenken und reagiert anders in der Kommunikation). Auch der Aspekt des Besuches in der eigenen Wohnung wird sehr unterschiedlich wahrgenommen: Manche sind froh, dass sie nicht hinausgehen und ihre vertraute Umgebung verlassen müssen, andere empfinden dies als Eindringen in ihre Privatsphäre.

Die Zeitschenkerinnen in Bremen haben hierfür erfolgreiche Strategien entwickelt:

- sorgsames Zusammenstellen der Paare (besuchte Personen und EA)
- Ausführliche telefonische Erstgespräche
- nach Möglichkeit Einbindung und kennenlernen der Angehörigen
- ausführliches Erstgespräch mit den Zeitschenkerinnen
- bei Erstbesuch immer der Leiter des Besuchsdienstes zusammen mit der Zeitschenkerin und der vertrauten Pflegefachkraft
- EA müssen ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen

4. Anerkennungskultur und Infrastruktur:

Die Anerkennungskultur für die Ehrenamtlichen ist eine mittelfristige notwendige Bedingung für die Attraktivität des und Freude am Engagement. Die Bereitstellung von Infrastruktur wird hier auch zur Anerkennung subsumiert, da die Bereitstellung dieser auch die Bedeutung und Wertschätzung des Engagements ausdrückt und eine aktive Unterstützung von Seiten des Hauptamtes ist. Die Möglichkeiten zum Engagement sind vielfältig (Kirchen, Vereine), um Ehrenamtliche dauerhaft zu binden, muss die spezielle Motivation oder der spezielle Mehrwert des Engagements beim DRK klar sein und von allen gelebt werden.

LV Baden

Statistische Daten		Art des Angebots: Ehrenamtlicher Besuchsdienst		Dauer: seit 2000		Organisationsform: mit einer ehrenamtlichen Koordination	
Ziel: Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes ⁶ , d.h. in dem ambulanten Pflegedienst gibt es mindestens 25 ⁷ Ehrenamtliche.							
Fördernde Kräfte oder Faktoren				Hemmende Kräfte oder Faktoren			
(sehr fördernd) +++	++	+	-	--	---		
10-jähriger Besuchsdienst bringt neue Kunden ➤ ein sich selbst bestärkendes System	Gute, vertrauensvolle, wertschätzende Atmosphäre/ Organisationskultur		KV haben sich von 1- bis 2-Mann-Betrieben in den 70er Jahren zu hoch spezialisierten Sozialunternehmen gewandelt ➤ erhöhte Anforderungen ans Management und Auseinandersetzungen von Haupt- und Ehrenamt	Überlastung der EAK		Finanzierung EA-Koordination nicht gesichert; es sollte jeder KV eine EA-Koordination haben ➤ bisher aus finanziellen Gründen nicht umsetzbar	
EAs treffen sich alle sechs Wochen zum Austausch inkl. 1 Std. Fortbildung zu einschlägigen Themen	2x/Jahr Veranstaltung mit den besuchten Personen, Pflegefachkräften und EAs		Veränderte Erwartungen an das Ehrenamt, EA hat sich auch spezialisiert	Unklarheiten über notwendige Qualifikationen			
EA können ihr Engagement sehr frei gestalten und zeitlich frei einteilen ➤ hohe Flexibilität ➤ hohe Attraktivität für den Dienst	Rahmenkonzept Besuchsdienst entwickelt		Skepsis gegenüber EA bei einzelnen PDL, es handelt sich um keine mehrheitliche Meinung				

⁶ Damit möglichst konkrete Faktoren herausgearbeitet werden können, wird sich hier nur auf den Besuchsdienst stellvertretend für andere ehrenamtliche Angebote bezogen.

⁷ Die Zahl bezieht sich auf den KV Kehl.

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	- -- ---
Koordinierende Person und Ansprechpartnerin für den gesamten Besuchsdienst im KV vorhanden (z.Z. ehrenamtlich)	Synergien durch weitere ehrenamtliche Angebote innerhalb der ASD (auch durch aktive Werbung durch EA und Übungsleiterinnen) > neue Kunden gewinnen		Ländlicher Raum: häufiger Wunsch, keine Personen aus dem eigenen Ort als Tandempartnerin zu empfangen (Befürchtung von Tratsch etc.)
EA dokumentieren ihre Besuche > Kommunikation mit den Pflegefachkräften, Mehrwert für die Betreuung der Person insgesamt; Pflegekräfte fühlen sich entlastet, wenn sie wissen, dass noch jemand kommt, der mehr Zeit hat, sich um die Person zu kümmern			ehemalige FSJler/innen für das EA-Engagement gewinnen: FSJler/ innen sind selten in den ASD eingesetzt, da sie nicht ohne Begleitung einer Pflegefachkraft arbeiten dürfen; daher können sie als Ehrenamtliche in den ASD auch selten gewonnen werden

Anmerkungen:

- EA des Besuchsdienstes werden hier auch als „Lebensqualitätsmanager“ bezeichnet. Sie sind für die hilfebedürftigen Menschen die Brücke zum öffentlichen Leben.
- Ein Rahmenkonzept ehrenamtlicher Besuchsdienst ist 2010 entworfen worden (betrifft vor allem auch die Schulungen); dieses wird z.Z. den Gremien vorgelegt.
- Es gibt nicht nur Besuchsdienste als ehrenamtliches Angebot, sondern auch noch weitere Angebote (Demenzgruppen, Gedächtnistraining, Bewegungsprogramme, betreutes Reisen).
- Die Besuchsdienste selber werden rein ehrenamtlich durchgeführt. Bei anderen Angeboten werden jedoch häufig Aufwandsentschädigungen gezahlt (regional unterschiedlich). Der LV kann darin seinen eigenen Grundsätzen nicht nachkommen und es gibt keine einheitliche Handhabung diesbezüglich.

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt fünf notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für einen gelingenden Besuchsdienst:

1. Angebotsachfrage:
Der Dienst ist seit zehn Jahren etabliert und nachgefragt.
2. Externe Kommunikation:
Hier geht es vor allem um die Nutzung der internen Potenziale zur Vernetzung der gemeinsamen Akquise von Kunden.
3. Vertrauen:
Es wird von keinen weiteren Schwierigkeiten berichtet, der Dienst empfiehlt sich durch sein langjähriges Bestehen selbst. Dennoch sind auch hier Strategien für den Aufbau einer verlässlichen Vertrauensbeziehung entwickelt worden:
 - sorgsames Zusammenstellen der Paare (besuchte Personen und EA)
 - ausführliche Erstgespräche mit allen Beteiligten
 - bei Erstbesuch immer die Leiterin des Besuchsdienstes zusammen mit EA und der vertrauten Pflegefachkraft
 - EA müssen ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen
4. Anerkennungskultur:
Regelmäßige Angebote zum Austausch von Erfahrungen und zur Fortbildung dienen sowohl der Qualitätssicherung als auch der Anerkennung und Unterstützung der EA.
5. Management:
Die personelle Verankerung der Ehrenamtlichenkoordination ist nicht nachhaltig gesichert. Bisher werden diese Funktionen ehrenamtlich übernommen; immer höhere Anforderungen, vor allem zeitliche, machen eine rein ehrenamtliche Koordination auf Dauer nicht möglich. In den KV, wo es keine ehrenamtlichen Angebote in den ASD gibt (die Mehrzahl also), ist die fehlende Koordinationskraft die entscheidende Ursache dafür. Hier stellt sich also die Frage nach der Finanzierung einer Stelle für das Freiwilligenmanagement.

LV Brandenburg/ KV Potsdam/ Zauch-Belzig

Statistische Daten		Art des Angebots: Ehrenamtlicher Besuchsdienst	Dauer: seit 2007, jedoch nicht kontinuierlich	Organisationsform: Koordination durch AL Soziales
<p>Ziel: Aufbau und Betreiben eines dauerhaften, ehrenamtlichen Besuchsdienstes innerhalb der drei ambulanten Dienste, d.h. es gibt mindestens zehn aktive Ehrenamtliche.</p>				
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren		
(sehr fördernd) +++	++	+	-	(sehr hemmend) ---
	Sozialkompetenznachweis (Sozialzeitnachweis Land Brandenburg)	keine OV > keine gemeindenahen Strukturen > KV mit dem ASD kann hier leicht tätig werden	Relativ gut funktionierende dörfliche Strukturen (> kein Bedarf an Besuchsdienst)	Fehlende offizielle Zertifikate (von den Kommunen ausgestellt, von Unternehmen anerkannt und bekannt etc.)
Regelmäßige Rotation (nicht immer gleiche Pflegefachkraft und EA bei gleichen hilfebedürftigen Menschen)	Zeitlich befristetes Engagement > Flexibilität ist möglich		EA-Interessierte möchten sofort eingesetzt werden	Aufwandsentschädigungen von z.B. 5 Euro/ Std. steuerrechtlich nicht zulässig
	Selbsthilfegruppe Pflegende Angehörige als Türöffner zu dem/ für das Rote/n Kreuz		EA „auf Halde“ funktioniert nicht, man verliert die Interessierten	Hoffnung auf Festanstellung
Potenziell interessierte EA sind leicht zu begeistern (Resonanz auf Medienbeiträge hoch)	Unterschiedliche Bedürfnisse/ Zielgruppen: individuelles EA versus kollektives EA > ggf. Gruppenangebote kreieren		Keine Kultur der „Vereinsmeierei“ in Brandenburg > Einzelkämpfer	Scheinselbstständigkeit von Hartz-IV-Empfänger/innen
	Motivation und Anreize (kann optimiert werden)	HA der ASD führen Krankenhausbesuchsdienst zur Kundenbindung durch > int. Konkurrenz u. ext. Kommunikation schwierig	Ansprechpartnerinnen sind in den ASD benannt, diese sind aber zeitlich damit überfordert	EAK müssten Sozialarbeiter der ASD sein; aber: Finanzierung?

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	-
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
		(sehr hemmend) ---	
			von hilfebedürftigen Menschen wird nur Zeit erwünscht/ nachgefragt, keine konkrete Dienstleistung wie vorlesen, spazierengehen
		Verschwiegenheitsverpflichtung ist notwendig	ASD haben andere Prioritäten wie z.B. die Transparenzprüfung
		Prüfung der Vertrauenswürdigkeit schwierig	Missbrauch durch Erbschleicher
		Personal-/ Generationswechsel bei den hauptamtlichen Pflegefachkräften (insb. PDL): wenn sie ihre neue Stelle anfangen, ist das Ehrenamt nicht unter ihren Prioritäten ➤ Bedeutung des Selbstverständnisses des DRK als Organisation, die von HA und EA getragen wird, ist nicht klar	Wahrnehmung der EA als Konkurrenz zu den HA
		Der Anfang (Beziehungsaufbau, Vertrauen hohe Schwelle ➤ hier muss man kontinuierlich dran bleiben ➤ hoher personeller Aufwand	Abneigung von HA mit EA zusammenzuarbeiten
		aggressive Abwerbung von Kunden: Konkurrenz engagiert sich bei DRK zum Zweck der Informationsbeschaffung	Schwierigkeit, Umdenken bei allen Beteiligten herbeizuführen

Sowohl - als auch +:

- Es melden und engagieren sich neue Leute, die vorher im DRK nicht bekannt waren: Dies kann ein positiver Faktor sein im Sinne der Mitglieder- und Aktivengewinnung. Auch kann es in bestimmten Situationen hilfreich sein, wenn die Ehrenamtlichen vollkommen unvoreingenommen auf den Dienst und die hilfebedürftigen Menschen treffen (so z.B. möglicherweise bei der Skepsis der Hauptamtlichen gegenüber den Ehrenamtlichen). Genauso kann es aber auch ein Vorteil sein, wenn die Ehrenamtlichen im KV schon bekannt sind – sie kennen die Strukturen und die Ansprechpartner, die Verantwortlichen im KV kennen schon besondere Interessenslagen, Kompetenzen und die Vertrauenswürdigkeit der Ehrenamtlichen. Dies ist insbesondere für das „Matching“ bei den Besuchsdiensten hilfreich.
- Geeignetheit von potenziellen EA prüfen:

Dieser Gesichtspunkt muss für einen gelingenden Besuchsdienst notwendigerweise gegeben sein. Er ermöglicht also erst den Dienst, also ein kritischer fördernder Faktor. Gleichzeitig bedeutet dies einen hohen individuellen Betreuungsaufwand, der hauptamtliche Personalressourcen erfordert.

Anmerkung: In vielen Punkten gibt es bei den Hauptamtlichen ähnliche Problemstellungen wie bei den EA. Das Spezifische der Problemlage liegt demnach nicht in dem speziellen Faktor Ehrenamt, sondern in den Bedingungen der allgemeinen Personalführung in Verbindung mit dem lokalen Arbeitsmarkt.

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt sechs notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für einen gelingenden Besuchsdienst in der Region:

1. Angebotsnachfrage:

Eine Leistung oder ein Dienst kann nur erfolgreich sein, wenn es eine entsprechende Nachfrage für dieses Angebot gibt. Die Nachfrage ist hier gegeben, jedoch in vermindertem Maße, da es in der Region noch relativ gute dörfliche Strukturen gibt. Dahingegen ist die „Nachfrage“ nach freiwilligem Engagement, also die Bereitschaft zu und das Interesse an Engagement, hoch.

2. Vertrauen:

Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses in mehrfacher Hinsicht notwendige Voraussetzung:

- Die hilfebedürftigen Menschen geben viel von sich preis.
- Sie lassen den Besuchsdienst in ihre Wohnung und Privatsphäre eintreten.
- Wegen ihres Alters sind sie möglicherweise auf Hilfe angewiesen und müssen darauf vertrauen können, dass alles in ihrem Sinne und kein Missbrauch geschieht.
- Je nach Charakter bedarf es viel Beziehungsarbeit und ein gewisses Maß an Neugierde und Offenheit, um eine Beziehung auf- und Ängste abzubauen.

Im KV sind mehrfach Erfahrungen mit Erbschleichern und mit der Abwerbung von Kunden durch konkurrierende Pflegedienste gemacht worden. Dies bedeutet insgesamt einen hohen personellen Aufwand zur engen Personalführung der Ehrenamtlichen, intensive Kommunikation mit allen Beteiligten und starke Bindung an die Organisation bzw. die hauptamtliche Koordination. Hier kann internen wie externen Widerständen, Misstrauen und Ängsten nur mittels zeitintensiver, persönlicher Kommunikation begegnet werden.

3. Externe Kommunikation:

Der Faktor der externen Kommunikation umfasst

- a. Image des DRK (DRK wird nicht mit Pflege assoziiert)
- b. Bekanntheit/Bekanntheitsgrad des Angebots für hilfebedürftige Menschen
- c. Werbung um Ehrenamtliche (stellt hier kein Hindernis dar, sondern wirkt als fördernder Faktor, da es auf Werbemaßnahmen viel Resonanz gibt)

4. Anerkennungskultur:

Die Anerkennungskultur für die Ehrenamtlichen ist eine mittelfristige notwendige Bedingung für die Attraktivität des und Freude am Engagement. Die Möglichkeiten zum Engagement sind vielfältig (Kirchen, Vereine), um Ehrenamtliche dauerhaft zu binden, muss die spezielle Motivation oder der spezielle Mehrwert des Engagements beim DRK klar sein und von allen gelebt werden. Im vorliegenden Fall sind die Motive der bzw. der Nutzen für die Ehrenamtlichen noch nicht vollständig bekannt bzw. ausgeschöpft. Hier wirken sich natürlich die Situation auf dem Arbeitsmarkt und die Erwartung von Aufwandsentschädigungen direkt aus (s. 6.).

5. Management:

Die personelle Verankerung der Ehrenamtlichenkoordination ist nicht nachhaltig gesichert. Hier stellt sich u. a. die Frage nach der Finanzierung einer zusätzlichen Stelle für das Freiwilligenmanagement, nachdem die Verantwortung dafür bisher nur formal bei einzelnen Positionen verortet ist, dieser aber wegen fehlender Zeitrressourcen nicht nachgekommen werden kann.

Die Notwendigkeit für solch eine Position zeigen folgende herausgearbeitete Faktoren:

- Management von hohem Angebot (Ehrenamtliche) und gegenwärtig geringer Nachfrage (interessierte Seniorinnen)
- sensible, persönliche Kommunikation mit den potenziellen Interessierten zum Aufbau von Vertrauen
- enge Führung und Betreuung der Ehrenamtlichen, um eine starke Vertrauensbasis zu schaffen und Missbrauchstendenzen zu unterbinden
- Aufbau und Pflege einer geeigneten Anerkennungskultur
- sensible Kommunikation bez. des Spannungsfeldes Hauptamt – Ehrenamt

6. Arbeitsmarkt:

Die Situation auf dem Erwerbsarbeitsmarkt scheint das Spannungsfeld Ehrenamt – Hauptamt zusätzlich zu belasten. Zum einen gibt es Unsicherheiten, Ängste und Befürchtungen von Seiten der professionellen Pflegefachkräfte, dass Teile ihrer Arbeit durch Ehrenamtliche mittelfristig übernommen werden könnten. Zum anderen gibt es bei den Ehrenamtlichen wegen der geringen Durchschnittseinkommen verstärkt die Erwartung und die Forderung nach Aufwandsentschädigungen. Diese geringfügige Bezahlung stellt dann eine nicht unwichtige Verbesserung des persönlichen Einkommens dar. Die Klärung dieser Erwartungen und Befürchtungen ist für den Erfolg eines Besuchsdienstes maßgeblich.

LV Rheinland-Pfalz⁸

Statistische Daten		Art des Angebots: Ehrenamtlicher Besuchsdienst	Dauer: verstärkt seit 2007/09, davor vereinzelt	Organisationsform: hauptamtliche Ehrenamtlichenkoordination
<p>Ziel: Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes, d.h. im ambulanten Pflegedienst gibt es mindestens neun Ehrenamtliche.</p>				
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren		
(sehr fördernd) +++	++	+	-	-- (sehr hemmend) ---
Vorhandene Geschäftsausstattung (Infrastruktur)	Unterstützung durch KGF: „EA unterstützen unsere MA.“	Pflegefachkräfte haben zu wenig Zeit ➤ es gibt eine Nachfrage für den Besuchsdienst	EA bedeuten immer Mehrarbeit für die PDL	Pflegefachkräfte haben Bedenken, dass EA Arbeitsplätze wegnehmen
Hauptamtliche Einsatzkraft: EAK sind benannt worden, es sind aber keine neuen Stellen geschaffen worden			Arbeitsorganisation schwierig/ aufwendig	Viel Zeit und Energieaufwand für die EAK ohne Sicherheit auf Erfolg (immer wieder auch Absagen durch EA)
Komplettangebot Komplementäre Dienste (Landesgesetz)			Unzuverlässige EA (selten)	Mangel an EA/ falsche Vorstellungen der EA
keine Bezahlung der EA ➤ Dienst ist finanziell günstig für den KV	Unterstützung der Verantwortlichen bei der Einführung des Sozialen Services ⁹		Unverbindlichkeit von Seiten der besuchten Menschen (mal wollen sie den Besuchsdienst, dann wieder nicht)	Erreichbarkeit der EA

⁸ Die Ergebnisse sind aus zwei KV zusammengefasst dargestellt.

⁹ Der Begriff Sozialer Service ist eingeführt worden (und geschützt), weil der LV das reine Hilfsvokabular vermeiden wollte. Darauf abgestimmt ist dann auch die Dienstbekleidung.

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	-
		Hemmende Kräfte oder Faktoren (sehr hemmend) ---	
		Vorstellungen der besuchten Personen nicht immer realisierbar	Erreichbarkeit der Einrichtung ➤ Hemmschwelle für ältere Menschen
Entlastung der Angehörigen	eigene Dienstbekleidung der ehrenamtlichen MA des Sozialen Services		Streit unter Angehörigen
Vermeidung von Einsamkeit	Fortbildung		Nach längerer Tätigkeit der EA, melden sie sich/ kommen sie einfach nicht mehr, trotz Anrufe (passiert immer wieder, sind aber nur einzelne EA)
Motivierte EA: „Ich freue mich auf eine sinnvolle Tätigkeit.“	Freude der EAK, wenn positive Rückmeldungen kommen		Vereinsleben für die meisten EA in der Sozialen Arbeit nicht von Interesse
Anerkennung für die EA	Teamsitzungen/ Treffen der EA		Wenn nach 4 bis 6 Jahren eine andere EA kommt, haben die Seniorinnen daran kein Interesse mehr
			EA mit psychischen Problemen (schon bevor sie sich engagieren)
			Es erfolgt selten ein Feedback an die EA
			Konkurrenz durch ähnliche Angebote anderer Organisationen

Anmerkungen durch den Landesverband:

- Das Einrichten der Position der Ehrenamtlichenkoordination zeigte relativ schnell Erfolge: z.B. sind in einer strukturschwachen Region schnell Gruppenangebote entstanden
- Die Pflegefachkräfte fühlen sich entlastet durch das Wissen, dass später noch einmal ein Besuchsdienst vorbeikommt.
- Es wird angemerkt, dass auf eine höhere Passgenauigkeit von Besucherinnen und Besuchten geachtet werden sollte. Beide Zielgruppen haben höhere Ansprüche und sind zunehmend heterogener. Es geht also um differenzierte Angebote, nicht alle interessieren sich für das Gleiche. Hier könnte das DRK sehr viel kreativer sein und durch Vernetzung mit anderen Organisationen sehr viel mehr Potenzial heben (z.B. Vorführungen von Klassen von Clownsschulen u.v.a.m.).

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt vier notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für einen gelingenden Besuchsdienst:

1. Nachfrage des Angebots:

Der Dienst kann nur erfolgreich sein, wenn es eine entsprechende Nachfrage für dieses Angebot gibt. Dies ist hier gegeben und wurde deutlich artikuliert (s. Tabelle). Auch das Nachdenken über eine differenziertere Angebotspalette (s. Anmerkungen) ist ein Aspekt der Nachfrage.

2. Interne Kommunikation:

Sowohl im Hinblick auf die langfristige Bindung der Ehrenamtlichen als auch im Hinblick auf das Verhältnis zu den Hauptamtlichen spielt die interne Kommunikation eine relevante Rolle – es kann auch von der „Profession Kommunikation“ gesprochen werden, die die EAK beherrschen müssen.

3. Anerkennungskultur:

Die Anerkennungskultur für die Ehrenamtlichen ist eine mittelfristige notwendige Bedingung für die Attraktivität des und Freude am Engagement. Regelmäßiges Feedback und Angebote zur Fortbildung dienen sowohl der Qualitätssicherung als auch der Anerkennung und Unterstützung der EA.

4. Management:

Die Einrichtung von Stellen für EAK wird als sehr förderlich beurteilt. Allein die Vermittlung Ehrenamtlicher an interessierte Seniorinnen ist aufwendig und bedarf guter Kenntnisse der Personen. Die finanzielle Förderung durch das Landesgesetz für komplementäre Dienste wirkt sich hier unterstützend aus.

LV Niedersachsen/ KV Hameln-Pyrmont

Statistische Daten	Art des Angebots: Ehrenamtlicher Besuchsdienst ¹⁰	Dauer: verstärkt seit 2009	Organisationsform: hauptamtliche Ehrenamtlichenkoordination
Ziel: Erweiterung und Ausbau des bestehenden ambulanten Besuchsdienstes mit dem Ziel einer besseren Vernetzung der DRK-Angebote			
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	(sehr hemmend) ---
Schulung der EA vor Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit (zwei Abende)	Akquise der EA über Öffentlichkeitsarbeit/ hohe Nachfrage durch die EA	passive Unterstützung durch ehrenamtlichen Kreisvorstand und KGF	einzelne Skeptiker (insb. in den Pflegediensten)
erst die Schulungen mit den interessierten EA durchführen, dann die Kunden suchen		mangelnde Mundpropaganda	kein Verfahren für Rückmeldungen von den EA etabliert > EAK erhält keine Informationen durch die EA, weiß nicht, wie der Besuchsdienst läuft
Stelle für Öffentlichkeitsarbeit im KV eingerichtet			(einzelne) wankelmütige EA
			dauerhafte Kommunikation mit den EA nicht sichergestellt
			Arbeitsbelastung der HA im KV > EA-Koordination kann sich nicht im gewünschten Umfang kümmern, insb. dann schwierig, wenn es darum geht, den Besuchsdienst zahlenmäßig auszubauen

¹⁰ Der Besuchsdienst findet hier explizit nicht im Rahmen der ASD statt, sondern im Vorfeld mit dem Ziel, neue potenzielle Klientinnen zu gewinnen, die noch nicht pflegebedürftig sind, es aber evtl. eines Tages werden.

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	-
			--
Akquise über die Seniorenreisen ➤ Vertrauen zum DRK ist schon vorhanden			Es ist schwierig an Personen zu kommen, die noch nichts mit dem DRK zu haben. ➤ Diese sind aber die eigentliche Zielgruppe für dieses Angebot.
klare Abgrenzung der EA-Leistungen von hauptamtlichen Leistungen und Aufgaben			Gefahr des Ausnutzens der EA (wenn eine klare Abgrenzung der Aufgaben nicht vorhanden ist)
festes Ansprechpartnerinnen in der Geschäftsstelle			

Weder - noch +, weil für die kommenden Wochen geplant, aber noch nicht durchgeführt/ es gibt noch keine Erfahrungswerte:

- Personalgespräche zwischen EA-Koordination und EA
- zweimal pro Jahr Treffen mit den EA

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt vier notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für einen gelingenden Besuchsdienst:

1. Angebotsnachfrage:

Die Nachfrage wurde nicht explizit genannt, kann jedoch implizit vorausgesetzt werden, da der Besuchsdienst seit einem Jahr erfolgreich durchgeführt wird.

2. Externe und interne Kommunikation:

Die externe Kommunikation spielt im Hinblick auf die Akquise und Bekanntmachung des Angebots eine wesentliche Rolle. Hier wird insbesondere die Unterstützung durch eine zusätzliche Person für die Öffentlichkeitsarbeit genannt sowie die erfolgreiche Akquise mittels klassischer Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit. Mangelnde interne Kommunikation wird genannt in Bezug auf Rückmeldungen durch EA und die Vernetzung mit anderen DRK-Angeboten.

3. Vertrauen:

Das Vertrauen von Seiten der Seniorinnen ist dadurch gegeben, dass die meisten das DRK bereits durch die Seniorenreisen kennen. Darüber hinaus wird dieser Aspekt weder in hemmenden noch fördernden Zusammenhang weiter genannt.

4. Management:

Die Bedeutung der personellen Verankerung der Ehrenamtlichenkoordination wird mehrfach genannt. Diese ist bisher gegeben, wird aber im Hinblick auf eine zahlenmäßige Expansion als Teilzeitstelle mit mehrfachen Aufgabengebieten nicht sinnvoll nachzukommen sein. Hier stellt sich also die Frage nach der Finanzierung zum Ausbau des Freiwilligenmanagements.

LV Mecklenburg-Vorpommern

Statistische Daten	Art des Angebots: Soziales Ehrenamt	Dauer: seit 2006	Organisationsform: hauptamtliche Ehrenamtlichenkoordination
<p>Ziel: Stärkung des sozialen Ehrenamtes inkl. ehrenamtlicher Angebote in den Ambulanten Sozialen Diensten.¹¹</p>			
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	(sehr hemmend) ---
seit 2006 in allen Kreisverbänden eine EAK	Fortlaufende Qualifizierung der EAK (AFeA ¹² bereits abgeschlossen, derzeitig BA ¹³ Eventmanagement)	in einigen KV sind die EAK als Stabsstelle organisiert	die EAK stehen nicht immer im engen Austausch mit dem Vorstand
direkte Ansprache des Landessozialministeriums durch den LV für die Finanzierung der EAK	Rotes Kreuz als lokaler Netzwerkpartner (z.B. EA-Messen) für das bürgerschaftliche Engagement ➤ dadurch Werbung, Sichtbarkeit und Positionierung für das DRK	sorgfältige externe Kommunikation: auf die Begrifflichkeiten achten und die Grenze zu hauptamtlichen Tätigkeiten nicht verwischen durch eine ungenaue Sprache (z.B. in Bezug auf Begriffe wie „Beratung“, „Therapie“ etc.)	Finanzierung der EAK über 2013 hinaus unklar
Konkrete Stellenbeschreibung für Ehrenamtliche, z.B. Besuchsdienst in der amb. Pflege oder Tagespaten			

¹¹ Im Rahmen der Einarbeitung wurde ein Gespräch durchgeführt, dem noch keine Fokussierung auf die ASD zu Grunde lag. Daher kann das Ziel hier nur relativ weit gefasst werden. Methodisch ist anzumerken, dass die Gewichtung der Faktoren erst nach dem Gespräch vorgenommen worden ist.

¹² Akademie für Ehrenamtlichkeit Berlin

¹³ Berufsakademie Berlin

Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
(sehr fördernd) +++	++	+	-
Fördernde Kräfte oder Faktoren		Hemmende Kräfte oder Faktoren	
		(sehr hemmend) ---	
Beschluss in der VG Land 2009 – Einbindung Ehrenamtlicher in die ambulante Pflege	Werbung durch Mundpropaganda, peer groups, EA-Messen, Schulen, Sportveranstaltungen, Stadtfeste	+	-
Landesnachweis als Instrument der Anerkennung; ist sehr gefragt, bekannt und beliebt; Jugendliche nutzen ihn erfolgreich bei Bewerbungen	Verleihung des Landesnachweises im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung oder bei der KV-Gesamtversammlung	In einigen KV gibt es durch die EA-Koordination eine Verknüpfung zwischen dem Sozialen Ehrenamt und den anderen Gemeinschaften > hier entstehen Synergien, die genutzt werden	EAK sind je nach KV z.T. nur für das Soziale EA, z.T. für das gesamte EA zuständig; bei einer Trennung können Synergien nicht genutzt werden
EA als notwendiger Teil des Selbstverständnisses und der Organisationsstruktur eines gemeinnützigen Vereins	enge Kommunikation und Kontakt mit den EA durch die EAK bewirkt eine enge Bindung an das DRK, dadurch keine Führungs- und Vertrauensprobleme		einen gemeinsamen Ausbildungsrahmen gibt es bisher nicht, jeder KV macht es anders
	Mit den EA gemeinsam Dinge/ Aufgabenprofile entwickeln bewirkt Teilhabe, Commitment und Bindung an das DRK, auch ein schnelles Einleben in die DRK-Kultur		

Anmerkungen:

Folgende Veränderungen haben durch die Implementierung durch die EAK stattgefunden:

- Qualitative Verbesserung durch die EA-Koordination bei den „klassischen“ ehrenamtlichen Angeboten und Aktivitäten
- Quantitative Verbesserung im Sozialen Ehrenamt
- Verbessertes Verständnis zwischen HA und EA in allen Bereichen

Zusammenfassung:

Die Analyse ergibt vier notwendige, unmittelbare und mittelbare (Kern-) Bedingungen für ein gelingendes Soziales Ehrenamt:

1. Externe und interne Kommunikation:

Durch die öffentliche Positionierung des DRK als lokaler Netzwerkpartner erlangen die MV eine starke Außenwirkung. Die interne Kommunikation wird vor allem im Zusammenhang mit der Führung und Bindung der Ehrenamtlichen sowie dem Aufbau einer Vertrauenskultur genannt.

2. Anerkennungskultur:

Die Anerkennungskultur als wesentlicher Baustein jeglichen Freiwilligenmanagements drückt sich in Mecklenburg-Vorpommern u.a. im neu eingeführten Landesnachweis aus, der auch außerhalb des DRK bekannt und anerkannt ist.

3. Management:

Die konsequente personelle und strukturelle Verankerung der Ehrenamtlichenkoordination in jedem KV wird als wesentlichen Grund für das gelingende Freiwilligenmanagement im Sozialen Ehrenamt genannt. Die strukturelle Verankerung (z.B. als Stabsstelle) ist je nach KV sehr unterschiedlich ausgestaltet, so dass das Gewicht der EAK ebenfalls unterschiedlich ausfällt. Die konsequente, landesweite Qualifizierung der EAK ermöglicht eine qualitativ hochwertige Ausgestaltung der Stellen und ermöglicht damit einen maximalen Nutzen dieser Stellen.

4. Selbstverständnis:

Das Selbstverständnis des DRK als breite Bürgerbewegung, die sich auf ehrenamtliches Engagement gründet, unterstreicht und unterstützt alle Maßnahmen zur Stärkung des ehrenamtlichen Engagements. Das ehrenamtliche Engagement ist selbstverständlicher und wesentlicher Teil der Organisation, es muss nicht extra legitimiert werden. Das zeigt, dass der Landesverband nah an und bewusst mit dem DRK-Leitbild arbeitet und erreicht so intern wie extern eine hohe Glaubwürdigkeit.

5. Vereinspolitischer Wille:

Der Beschluss in der VG Land zur Einbindung Ehrenamtlicher in die ambulante Pflege ermöglichte die notwendige Unterstützung durch die KGF. Hier spiegelt sich auf der Arbeitsebene die Grundsatzaussage „Ehrenamt muss gewollt sein“ wider¹⁴. Operative Akteure können nicht wirksam aktiv werden, wenn die Leitungsebenen dies nicht unterstützen.

¹⁴ Vgl. Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabefeldern des Deutschen Roten Kreuzes, beschlossen durch Bundesausschuss Wohlfahrts- und Sozialarbeit 2006.

Impressum

Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

Text

Betty Wilke

Titelfoto

Andre Zelck/DRK-Service GmbH

Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

1. Auflage: Berlin, September 2010

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 

Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes



Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	3
Projektplanung: Projektschritte	4
Checklisten und Vorlagen:	
Projektplan: Verantwortlichkeiten und Zeitplan	11
Allgemeine Mitarbeiterinformation	12
Information für betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	13
Fragenkatalog zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes	14
Flyer für einen DRK-Besuchsdienst	15
Zeitungsartikel	16
Öffentliche Info-Veranstaltung	17
Tätigkeitsbeschreibung	18
Checkliste zur Führung von Gesprächen mit Interessenten des Besuchsdienstes	19
Interessentenbogen	21
Einschätzungsnotiz zum Erstgespräch	22
Passungskriterien Seniorin	23
Schweigepflicht-Erklärung für die ehrenamtliche Mitarbeit	24
Checkliste: Begleiteter Erstbesuch	25
Erfassungsbogen der Besuche im ehrenamtlichen Besuchsdienst	26
Dokumentation: Besondere Vorfälle Besuchsdienst	27
Checkliste: Austauschtreffen Besuchsteam	28
Abrechnung der Aufwendungen im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit	29
Themenliste der häufigsten Fortbildungsangebote in sozialen Aufgabengebieten	30
Geburtstagsliste Besuchsdienst	31
Impressum	32

Wir haben im Text für Pflegepersonen sowie Haupt- und Ehrenamtliche in den sozialen Arbeitsfeldern die weibliche Sprachform gewählt, da diese meist weiblichen Geschlechts sind. Selbstverständlich sind Männer in gleicher Weise angesprochen.

Einleitung

Im Zentrum der Angebote für kranke Menschen aber auch für Menschen im Alter steht neben den stationären Einrichtungen die professionelle ambulante Pflege, vernetzt mit den haushaltsnahen Diensten, welche refinanzierbar, aber dem vorgeschriebenen Takt der Kranken- und Pflegekasse untergeordnet sind.

Um den emotionellen Bedürfnissen der hilfebedürftigen Menschen eine Unterstützung zu geben, ist der Aufbau von ehrenamtlichen Besuchsdiensten ein wichtiges Glied in der Hilfeleistungskette des Deutschen Roten Kreuzes. Er ist sowohl für Ehrenamtliche als auch für Besuchte ein Angebot ohne aufwendige vorbereitende Maßnahmen und Organisation.

Die Ehrenamtlichen benötigen eine gute Einführung in ihre Tätigkeit durch die jeweilige Koordinatorin und begleitende Fortbildungen. Die hilfebedürftigen Menschen können in der von ihnen gewünschten Umgebung besucht werden. Dies kann in der eigenen Häuslichkeit, im öffentlichen Raum, z.B. in einem Café oder beim Spaziergehen, oder in Räumlichkeiten einer DRK-Einrichtung sein.

Bei einem gelingenden Besuchsdienst ergänzen sich die Bedürfnisse und Motive von Besuchern und Besuchten zur beiderseitigen Zufriedenheit.

Ziel des Besuchsdienstes ist es, die Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben von älteren und pflegebedürftigen Menschen zu fördern. Dies kann geschehen durch verschiedenste Aktivitäten, z.B. Kaffeetrinken, Vorlesen, Erzählen, Spielen, Spaziergehen, Begleitung zu Kulturveranstaltungen.

Die vorgestellten Projektschritte, Vorlagen und Checklisten dienen als Grundlage für den Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes auf Kreisverbandsebene. Lokale Anpassungen und Ergänzungen können und sollen jederzeit vorgenommen werden.

Digitale Versionen sind zur weiteren Nutzung auf der DRK-Wissensbörse unter folgendem Pfad abrufbar: Sozialarbeit, soziale Dienstleistungen > ambulante offene Dienste > Besuchsdienst > Bundesebene > Handbücher

Projektplanung

Projektschritte

1. Führungskräfte gewinnen, Projektziele festlegen	4
2. Beauftragung einer Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung	5
3. Bedarf erfassen	5
4. Projektplan erstellen	5
5. Grundsätze der Organisation festlegen	5
6. Intern kommunizieren und informieren	6
7. Tätigkeitsbeschreibung erstellen, Schnittstellen beschreiben	7
8. Kommunikationswege etablieren	7
9. Für den Besuchsdienst werben	8
10. Ehrenamtliche werben und ansprechen	8
11. Erstgespräche vorbereiten und führen	9
12. Erstbesuche durchführen	9
13. Austauschtreffen organisieren	9
14. Anerkennung gewährleisten	9
15. Evaluieren	10
16. Checklisten und Vorlagen	10

1. Führungskräfte gewinnen, Projektziele festlegen

Eine grundlegende Voraussetzung für den Erfolg jedes Projektes stellt ein transparentes Vorgehen dar, über das alle beteiligten haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen informiert bzw. eingebunden sind.

In einem ersten Schritt muss unter den haupt- und ehrenamtlichen Führungskräften (z.B. ehrenamtlicher Vorstand und Geschäftsführung der Verbandsgliederung) ein grundsätzlicher Konsens über die Projektziele und eine Entscheidung für die Durchführung des Projekts herbeigeführt werden. Hierbei sollten die Fachkräfte (z.B. Servicestelle Ehrenamt) beratend einbezogen werden. Ziele können z.B. sein:

- das DRK möchte die Lebenssituation pflege- und hilfebedürftiger Personen weiter verbessern,
- die hauptamtlichen Dienstleistungen werden sinnvoll ergänzt und damit qualitativ verbessert,
- die hauptamtlichen Pflegemitarbeiter werden wegen einer zusätzlichen emotionalen Versorgung der Menschen psychisch entlastet,
- das DRK möchte das bürgerschaftliche Engagements fördern,
- das DRK möchte die Dienstleistungspalette seines ambulanten Pflegedienstes abrunden und damit seine Wettbewerbsposition verbessern,
- die Durchführung des Projekts und die Etablierung eines Besuchsdienstes gewollt ist und die notwendige Unterstützung und Ressourcen hierfür zur Verfügung gestellt werden.¹

¹ Vgl. auch die Bundesbeschlüsse zum Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege und Strategie 2010^{plus} (2006, 2007)

Ggf. können auch Indikatoren für die vereinbarten Projektziele definiert werden. Diese ermöglichen nach Beendigung des Projekts, den Grad der Zielerreichung zu beschreiben.

2. Beauftragung einer Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung

Erst nachdem die Führungsebene sich für die Durchführung des Projekts entschieden hat, kann die Geschäftsführung eine Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung beauftragen. Diese Person wird im Folgenden als Ehrenamtlichenkoordinatorin (EAK) bezeichnet. Die Person muss nicht notwendigerweise den formalen Status als EAK haben, an dieser Stelle ist wichtig, dass es einerseits für das Projekt eine verantwortliche Person gibt, andererseits eine klare Ansprechpartnerin für die Ehrenamtlichen zur Verfügung steht.

3. Bedarf erfassen

Bevor ein Besuchsdienst gestartet wird, sollte Klarheit darüber gewonnen werden, in welcher Form ein Bedarf vorliegt. Wird ein Besuchsdienst von den hilfebedürftigen Menschen erwünscht? Gibt es Menschen, denen eine soziale Ansprache fehlt oder sind sie so in einen Familien- und Freundeskreis integriert, dass ein Besuchsdienst sich erübrigt? Wer interessiert sich dafür und was ist ihm oder ihr dabei wichtig? Was muss erfüllt sein, damit sie sich mit dem Besuchsdienst wohl fühlen? Wer ist bereit und interessiert, am Projekt teilzunehmen? Wo wohnen sie, wird z.B. ein Auto für die Erreichbarkeit benötigt? Dies kann einerseits beurteilt werden aus Erfahrungswerten heraus (z.B. Berichte von Pflegefachkräften), andererseits kann bei potenziellen Interessenten auch gezielt nachgefragt werden und eine stichprobenartige Erhebung gemacht werden.

4. Projektplan erstellen

Ein Projektplan wird von der operativen Ebene erstellt und mit allen Beteiligten abgestimmt. Ein Projektplan umfasst einen Zeit- wie Finanz- und Ressourcenplan, Art und Umfang der Kommunikation zwischen den Projektbeteiligten sowie ein Verzeichnis der beteiligten Personen und der Verantwortlichkeiten.

5. Grundsätze zur Organisation ehrenamtlicher Arbeit festlegen

Sofern noch nicht vorhanden, sollten Grundsätze zur ehrenamtlichen Arbeit von den haupt- und ehrenamtlichen Führungskräften entwickelt werden, an denen die Projektumsetzung sich orientiert. Dies kann z.B. folgendermaßen lauten:

1. Ehrenamtliche entscheiden über die Art ihres Engagements.
2. Ehrenamtliche entscheiden über den Umfang ihres Engagements.
3. Ein geeigneter Ansprechpartner oder eine geeignete Ansprechpartnerin muss sich kompetent um fachliche Probleme und Fragen Ehrenamtlicher kümmern.
4. Für Ehrenamtliche sind regelmäßige Treffen zu veranstalten, die sowohl sozial-kommunikativen als auch fachlich-inhaltlichen Zwecken dienen.

5. Ehrenamtliche erhalten notwendige Kenntnisse durch Einarbeitung und Fortbildung vermittelt.
6. Die Aufgaben Ehrenamtlicher in einem Aufgabenfeld werden gemeinsam vereinbart und sind allen Beteiligten gegenüber transparent zu machen.
7. Ehrenamtliche werden für ihren Einsatz anerkannt.
8. Ehrenamtliche werden vor Überforderung geschützt.
9. Ehrenamtliche schützen die Vertraulichkeit des Kontakts mit den Hilfebedürftigen.

Auch können hier die Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des DRK genutzt werden².

6. Intern kommunizieren und informieren

Für jede Mitarbeiterin von Unternehmen oder Organisationen ist es von Interesse, zu wissen, was im eigenen Unternehmen „läuft“. Deshalb sollte die Information eines Kreisverbandes in einem zweistufigen Verfahren erfolgen. Alle Mitarbeiterinnen wie auch ehrenamtliche Engagierte werden per Rund-Mail über den Projektstart informiert und Ansprechpartner für Fragen und Anregungen benannt.

Betroffene oder involvierte Mitarbeiterinnen des ambulanten Pflegedienstes, Ehrenamtliche (u.U. auch der Ortsvereine) und die Leitungen anderer Pflegeeinrichtungen sollten umfassend informiert werden. Hierfür ist z.B. eine Informationsveranstaltung zum Projektstart möglich. Aber auch regelmäßige Veranstaltungen wie Teambesprechungen, Gremien u.a. sollten zum Zweck der frühzeitigen Einbindung aller Betroffenen genutzt werden. Absichten, Ziele, Planungen und Grundsätze der ehren- und hauptamtlichen Zusammenarbeit können die groben Themenblöcke der Informationsveranstaltung bilden.

Eine positive Einschätzung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen zu einem derartigen Projekt ist unabdingbar. Es muss deshalb ersichtlich sein, dass Ehrenamtliche die hauptamtliche Arbeit nicht ersetzen und damit die Arbeitsplätze der Hauptamtlichen gefährden. Der Nutzen für die hauptamtliche Arbeit der Pflegeeinrichtung muss deutlich werden.

Sowohl die Rundmail als auch das Einladungsschreiben zu einer Informationsveranstaltung sollen jeweils im Namen der Geschäftsführungen und der ehrenamtlichen Leiterin der Sozialarbeit versendet werden. Ggf. kann im Nachgang zur Auftaktveranstaltung auch ein Frageformular zur Projektplanung im Intranet eingestellt werden, so dass jederzeit Fragen und Anregungen gegeben werden können.

² Deutsches Rotes Kreuz (2006): Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des Deutschen Roten Kreuzes. Berlin.

7. Tätigkeitsbeschreibung erstellen, Schnittstellen beschreiben

Ziel der Tätigkeitsbeschreibung sollte die eindeutig formulierte Abgrenzung von haupt- und ehrenamtlich wahrgenommenen Aufgaben sein, da dies die Voraussetzung für erfolgreiche (Zusammen-)Arbeit ist. Sowohl die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen des Pflegedienstes als auch Ehrenamtliche und Interessierte können somit Klarheit darüber gewinnen, was die Ehrenamtlichen tun (dürfen) und was sie nicht tun (dürfen), wer Ansprechpartnerin ist usw.

Tätigkeiten für Ehrenamtliche eines Besuchsdienstes können sein:

- Kaffeetrinken und gemeinsame Gespräche führen
- Vorlesen (z.B. Zeitung)
- Spielen
- Spazieren gehen
- Begleitung zum Einkaufen, Friedhof, Kulturveranstaltungen u.a.

Tätigkeiten, die Ehrenamtliche nicht übernehmen dürfen:

- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Pflegerische Tätigkeiten

Hilfreich kann auch sein, einen Schnittstellenkatalog zu erstellen: Wo gibt es Schnittstellen zwischen Haupt- und Ehrenamt, wie können diese gestaltet werden, was muss das Hauptamt vom Ehrenamt wissen und anders herum, wie soll die Regelkommunikation gestaltet sein (s. 8. „Kommunikationswege etablieren“), wo entstehen möglicherweise Konflikte und wie kann man ihnen begegnen?

Die Tätigkeitsbeschreibungen sind sowohl mit den Pflegefachkräften als auch mit Vertreterinnen der Ehrenamtlichen abzustimmen. Es ist empfehlenswert, sich Zeit zu nehmen für eine klare Verständigung zwischen Haupt- und Ehrenamt. Es führt zu mehr Klarheit über Aufgaben, Rollen und Funktionen von Haupt- und Ehrenamt, fördert das gegenseitige Kennenlernen und hilft Konflikte schneller zu erkennen und zu lösen.

8. Kommunikationswege etablieren

Interne Kommunikationswege müssen für den laufenden Besuchsdienst etabliert werden. Dies gilt sowohl zwischen Haupt- und Ehrenamt als auch für die Ehrenamtlichen untereinander. Zu klären ist:

- Wer ist für wen in welchen Fällen Ansprechpartner?
- Wer informiert wen wann über was?
- Wie wird was kommuniziert (E-Mail, Formular, Telefon)?

Es ist grundsätzlich zu klären, ob, wie und wie weitgehend die ehrenamtlichen Besuche dokumentiert und diese Informationen weitergegeben werden.

- a) Für eine Dokumentation spricht, dass Wissen weitergegeben wird, um die ganzheit-

liche Versorgung von hilfebedürftigen Menschen zu verbessern.

- b) Gegen eine Dokumentation spricht der entstehende Eindruck, dass der ehrenamtliche Besuchsdienst hier in hauptamtliche Dienstleistungsstrukturen verbindlich eingegliedert wird und damit Freiwilligkeit eingeschränkt wird. Ebenfalls ist zu berücksichtigen, dass die besuchten Personen möglicherweise persönliche Anliegen gezielt diesem (und keinem anderen) ehrenamtlichen Helfer mitteilen möchten. Eine Weitergabe von Informationen kommt in diesem Fall einem Vertrauensbruch gleich.

Beispiele aus der DRK-Praxis zeigen beide Möglichkeiten des Umgangs mit dieser Frage. Ein möglicher Kompromiss kann folgendermaßen aussehen:

- Die ehrenamtlichen Besuche werden zeitlich für den statistischen Nachweis des ehrenamtlichen Engagements erfasst (Datum, Uhrzeit, Dauer).
- Erhaltene Informationen (über Wünsche etc.) werden nur dann an andere DRK-Leistungserbringer weitergegeben, wenn hierzu eine ausdrückliche mündliche Erlaubnis vorliegt. Ein entsprechendes Formular könnte dann z.B. der Pflegedokumentation beiliegen.

Wie auch immer die lokale Entscheidung für eine der Alternativen getroffen wird, sie ist den Betroffenen zu kommunizieren!

9. Für den Besuchsdienst werben

Die Werbung unter den zu besuchenden Menschen bzw. ggf. die Erhebung des Bedarfs bei den Kunden eines ambulanten Pflegedienstes kann ggf. unter Einbeziehung der Angehörigen über verschiedene Wege gehen:

- direkte Ansprache durch Pflegefachkräfte des Pflegedienstes
- hausinterne Mitteilungen
- Flyer
- Bekanntmachung bei kommunalen Infrastruktureinrichtungen (Ärzte, Apotheken, Seniorentreffs etc.)

10. Ehrenamtliche werben und ansprechen

Werbung zur Gewinnung von Ehrenamtlichen kann über vielfältige Wege geschehen. Welches Kommunikationsmedium zu welchen Erfolgen führt, ist lokal häufig sehr unterschiedlich. Mögliche Wege der Ansprache sind:

- Zeitungsartikel
- Flyer, Plakat
- Informationsveranstaltung
- Bekanntmachung in anderen DRK-Gemeinschaften, bei allen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen, Blutspende etc.: Förderung der Mund-zu-Mund-Propaganda
- Kooperation mit Schulen und anderen lokalen Organisationen
- Freiwilligenagenturen
- Auftritt/ Beteiligung bei lokalen Veranstaltungen

11. Erstgespräche vorbereiten und führen

Für die Führung von Erstgesprächen mit Interessenten sollte eine Checkliste als Gesprächsleitfaden dienen. Diese erleichtert der Gesprächsvorbereitung und soll Gedächtnisstütze sein, im Gespräch alle wichtigen Themen anzusprechen, um sich ein realistisches Bild von dem Gesprächspartner zu machen. Ziele eines Interessentengesprächs sind:

- Klärung, welche Art von Engagement für die Interessentin geeignet ist: Information und Beratung
- Einschätzung, ob und zu welcher zu besuchenden Person die Interessentin passen könnte
- Erfassung erforderlicher Informationen und Daten
- Vermittlung eines positiven Eindrucks vom DRK, auch wenn die Person sich gegen ein Engagement entscheiden sollte!

Ein Erstgespräch bietet keine Gewähr für eine gute Passung, liefert aber eine gute Entscheidungsgrundlage.

12. Erstbesuche durchführen

Wie in anderen Zusammenhängen auch ist der erste Eindruck beim Kennenlernen neuer Menschen besonders prägend. Auch erfordert der Empfang von zunächst fremden Menschen in der eigenen Häuslichkeit Vertrauen. Daher muss der Erstbesuch durch vertraute Mitarbeiter des ambulanten Pflegedienstes begleitet werden (vgl. Checkliste).

13. Austauschtreffen organisieren

Für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen des Besuchsdienstes sollen regelmäßig Treffen mit dem Ziel des Austauschs und der Fortbildung durchgeführt werden (vgl. Checkliste Austauschtreffen). Neben diesen Treffen sollte dauerhaft eine Ansprechpartnerin für individuelle Fragen und Anliegen der Ehrenamtlichen zur Verfügung stehen.

14. Anerkennung gewährleisten

Die Entwicklung einer Anerkennungskultur gilt als unabdingbar, soll eine dauerhafte ehrenamtliche Mitarbeit und eine nachhaltige Implementierung ehrenamtlichen Engagements in den Sozialbetrieben gewährleistet sein. Wichtig ist hierbei, dass es um eine Anerkennungskultur sich handelt, nicht um bloße Instrumente der Anerkennung. Damit ist gemeint, dass die Kultur gelebt werden muss und es nicht mit einer Geburtstagskarte einmal im Jahr getan ist. Es geht vielmehr um Werte, Haltungen, Einstellungen, den „Geist“, der auf Fluren, in Gremiensitzungen und im täglichen Umgang miteinander herrscht. Daraus folgt, dass es vielfältige Anerkennungsformen gibt. Anbei eine kleine Übersicht:

- Kommunikative Formen (z.B. persönliche Wertschätzung im täglichen Umgang)
- Immaterielle Formen (z.B. offizielle Ehrungen, Gratulationen, öffentliche Berichterstattungen)
- Geldwerte Formen (z.B. EhrenamtsCard, Kompetenznachweise, Verpflegung)
- Formen der Förderung und Entwicklung (z.B. Fortbildungen, Feedback- und Entwicklungsgespräche, Übernahme weiterer, verantwortungsvoller Ehrenämter)
- Partizipative Formen (z.B. Grad der Mitsprache und Übernahme von Verantwortung in der Organisation, Grad der Selbstbestimmung in der Arbeit)

Über die Anerkennung der Ehrenamtlichen darf jedoch nicht die Anerkennung der Hauptamtlichen vergessen werden. Für eine gelingende Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt ist es genauso wichtig, die Leistungen der Hauptamtlichen wertzuschätzen. Hier zeigt sich, dass es sich in beiden Fällen letztendlich um gelingende Personalführung handelt, unabhängig von Haupt- oder Ehrenamt.

15. Evaluieren

Das Projekt sollte vor der Übernahme in den Regelbetrieb im Sinne einer fortlaufenden Optimierung evaluiert werden:

- Was läuft gut und sollte unbedingt beibehalten werden?
- Wo gibt es Schwierigkeiten, wer ist in welcher Hinsicht unzufrieden?
- Wo gibt es Optimierungsmöglichkeiten in der Ablauforganisation?
- Wo gibt es Unsicherheiten oder Unklarheiten?
- Wird der vorher ermittelte Bedarf getroffen?
- Werden die vorher vereinbarten Projektziele erreicht?

16. Checklisten und Mustervorlagen

Im Anhang sind zahlreiche Checklisten und Vorlagen zur weiteren Verwendung enthalten. Die Vorlagen sind dazu gedacht, dass sie als Muster genutzt und an die jeweiligen lokalen und institutionellen Gegebenheiten angepasst werden.

Checklisten sind dort nützlich, wo häufig die gleichen Arbeitsabläufe verrichtet werden oder wo eine Aufgabe, ein Vorgang nicht zur täglichen Routine gehört. Sie dienen dazu

- einzelne, kleine Handlungsschritte nicht zu vergessen,
- Neulinge in Teams schneller in Handlungsabläufe einfinden zu lassen,
- neue Aufgaben leichter zu übernehmen,
- standardisierte Handlungsabläufe „trocken“ zu trainieren,
- selten praktizierte Vorgänge ohne lästige Nachfragen („Wie war das doch gleich?“) immer gleich gut abzuarbeiten,
- durch die schriftliche Fixierung von Handlungsabläufen Qualität zu sichern und zu erhöhen.

Auch die hier verzeichneten Checklisten sollten den lokalen und institutionellen Bedingungen angepasst und ggf. erweitert und verändert werden.

Checklisten und Vorlagen

Projektplan: Verantwortlichkeiten und Zeitplan

In der folgenden Matrix können Sie Ihre Arbeitsschritte mit den personellen und zeitlichen Bezügen festhalten. Die Matrix kann nach Bedarf verlängert werden. In der Spalte „Wer macht es?“ werden die Kürzel der jeweiligen Personen eingetragen. Hierbei wird unterschieden, ob jemand verantwortlich ist, mitwirkt oder informiert werden muss.

Nr.	Was ist zu machen?	Wer macht es?			Bis wann wird es gemacht?	Bemerkungen
		v	m	i		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

v = Person ist für den Arbeitsschritt verantwortlich m = Person wirkt mit bei dem Arbeitsschritt mit i = Person ist über den Arbeitsschritt zu informieren
--

Allgemeine Mitarbeiterinformation

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie hiermit auf den Start eines Projektes in unserem Kreisverband hinweisen, das Ihre Arbeit nicht direkt berühren wird, über dessen Existenz Sie aber informiert sein sollten.

In Anbindung an die DRK Ambulante Pflege GmbH Musterstadt werden wir in den nächsten Monaten einen ehrenamtlichen Besuchsdienst aufbauen. In Ergänzung zu den entgeltlichen Leistungen sollen Ehrenamtliche die Patienten und Patientinnen des Pflegedienstes besuchen, die dies wünschen und die nicht in ein gut funktionierendes soziales Netz von Angehörigen, Freunden und professionellen Helfern eingebunden sind. Personen, die Interesse an einem ehrenamtlichen Engagement haben, werden wir somit sinnvolle Betätigungsmöglichkeiten anbieten. Ehrenamtliches Engagement soll unsere professionellen Angebote sinnvoll ergänzen. Damit von einem sinnvollen Ergänzen gesprochen werden kann, sind noch einige Klärungen und Präzisierungen von Erwartungen und Anforderungen vorzunehmen. Wir sind zuversichtlich, eine praktikable Umsetzungskonzeption zu erarbeiten, die später auch in anderen Pflegediensten zur Anwendung kommen kann.

Die hauptamtliche Projektleitung hat Frau Müller (Tel. 0123-45 67 89) übernommen, die ehrenamtliche Projektleitung Frau Meier (Tel. 0123-45 67 90), an die Sie bitte alle Fragen und (gern auch) Anregungen richten können.

Unterstützen Sie unser Vorhaben, ehrenamtliche Arbeit zu intensivieren und eine enge Verzahnung mit unseren professionellen Diensten vorzunehmen. Wir sind überzeugt, hiermit einen wichtigen Beitrag zur Profilierung des DRK zu leisten.

Mit freundlichen Grüßen

Frau Schulze	Herr Helferlein	Herr Schmidt
Leiterin der Sozialarbeit	Geschäftsführer DRK Pflege GmbH	Geschäftsführer DRK KVMusterstadt

Information für betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie hiermit zu einer kurzen Informationsveranstaltung zum Start des Projektes zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes in Ergänzung der DRK Pflege GmbH Musterstadt einladen. Wir werden Sie über die Ziele und Absichten des Projektes sowie die Planung und Umsetzung informieren. Gerne wollen wir Ihre Fragen beantworten und Ihre Anregungen und Hinweise aufnehmen, um erfolgreich ein Team von ehrenamtlich Mitarbeitenden aufzubauen.

Ort und Zeit:

DRK Pflege GmbH Musterstadt

Donnerstag, 05.05.2010 um 10.00 Uhr

Der Programmablauf ist wie folgt geplant:

Ehrenamtliche Arbeit in der Sozialarbeit des DRK-KV Musterstadt – ein weites Feld

Frau Scholz, Vorstandsmitglied und ehrenamtliche Leiterin der Sozialarbeit
 Profilierung der DRK Angebote und Dienste der Sozialarbeit – ein zentrale Zukunftsaufgabe

Frau Miller, KGF DRK KV Musterstadt

Ziele und Planungen des Projektes Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes in Ergänzung der DRK Pflege GmbH Musterstadt

Frau Zahn, Projektleiterin

Perspektiven der DRK Ambulanten Pflege – zwischen Bestandssicherung und Zukunftsinvestition

Herr Helferlein, Geschäftsführer DRK Pflege GmbH

Frau Sorge, Pflegedienstleitung DRK Pflege GmbH

Diskussion: Fragen, Anregungen, Hinweise

Bitte melden Sie sich deshalb telefonisch, schriftlich oder per Mail bei der Projektleiterin Frau Zahn (...) möglichst rasch, spätestens bis zum 05.04.2010 an.

Frau Zahn steht Ihnen auch jederzeit für alle Fragen und Anregungen als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen eine gute Anreise und freuen uns auf Ihren Besuch.

Frau Schulze	Herr Helferlein	Frau Kreuz
Leiterin der Sozialarbeit	Geschäftsführer DRK Pflege GmbH	Geschäftsführerin DRK KV Musterstadt

Fragenkatalog zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes der DRK Pflege GmbH Musterstadt

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

wir freuen uns, dass offensichtlich ein breiter Konsens hinsichtlich des Aufbaus eines Besuchsdienstes besteht. Um dieses Ziel möglichst reibungslos und erfolgreich verfolgen zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Sie können uns mit Fragen helfen, die sich Ihnen stellen, wenn Sie an den Besuchsdienst denken. Deshalb möchten wir an dieser Stelle ein Fragenforum eröffnen. Bitte nehmen Sie die Gelegenheit wahr, durch Ihre Fragen unser Aufbauprojekt zu unterstützen. Wir werden versuchen, Ihre Anregungen angemessen in unsere Planungen einzubeziehen. Bereits jetzt möchten wir uns herzlich für Ihre Mitarbeit bedanken!

Aufbauphase		
Fragen	Wer?	Datum

Laufender Besuchsdienst		
Fragen	Wer?	Datum

Sonstige Fragen		
Fragen	Wer?	Datum

Flyer für einen DRK-Besuchsdienst

Möchten Sie in Ihrer freien Zeit eine sinnvolle Aufgabe übernehmen und ältere Menschen besuchen? Immer mehr Menschen haben nur wenige Kontakte und damit wenig Abwechslung, möglicherweise weil sie keine Angehörigen oder Bekannten haben oder diese nicht über genügend freie Zeit verfügen, um sich umfassend kümmern zu können.

Sind Sie geduldig und hilfsbereit und gern mit älteren Menschen zusammen? Möchten Sie für andere da sein, ihnen Gesellschaft leisten und für Abwechslung sorgen? Dann wäre der ehrenamtliche Besuchsdienst des DRK bestimmt etwas für Sie.

Was ist ein Besuchsdienst?

In der Hauptsache geht es darum, jemanden zu besuchen und einen Teil Ihrer Zeit gemeinsam zu verbringen. Wie diese gemeinsame Zeit konkret verbracht wird, hängt von Ihren jeweiligen gemeinsamen Bedürfnissen, Interessen und Vorstellungen ab. Zuhören, erzählen, vorlesen, spaziergehen, spielen, Cafébesuche können z.B. gemeinsame Aktivitäten sein. Hingegen handelt es sich nicht um hauswirtschaftliche oder pflegerische Betreuung.

Wer sucht?

Die DRK Pflege GmbH Musterstadt sucht deshalb Menschen, die sich im Besuchsdienst engagieren möchten. Wir bringen Sie mit Menschen zusammen, die sich über Ihren Besuch freuen werden. Eine feste Ansprechpartnerin steht Ihnen zur Verfügung. Wir werden Sie mit den anderen Engagierten des Besuchsteams regelmäßig zu Treffen des Austauschs einladen und Ihnen entsprechend Ihren Wünschen Unterstützung geben.

Sind Sie interessiert?

Wenden Sie sich an Frau Zahn unter der Telefonnummer: 0123-45 67 89

Am besten erreichen Sie uns zwischen 8.00 und 16.00 Uhr in der

DRK Pflege GmbH Musterstadt

Musterstraße 12

12345 Musterort

Wir freuen uns auf Ihren Anruf. Gern können Sie auch ein E-Mail schreiben an:

Erika.Zahn@drk.de

DRK Kreisverband Musterstadt

Geschäftsstelle Musterstraße 12

12345 Musterort

Tel.: 0123-45 67 89 Fax: 0123-45 67 91

E-Mail: info-besuchsdienst.drk@drk.de

www.besuchsdienst.drk.de

Zeitungsartikel

Menschen helfen Menschen

*Interessieren Sie sich dafür, in einem ehrenamtlichen Besuchsteam mitzuarbeiten?
Der DRK Kreisverband Musterstadt sucht neue ehrenamtliche Mitarbeiterinnen*

Jeden Dienstagnachmittag um 15.30 Uhr holt Andrea Siebel eine 82-Jährige ab, die ohne Rollstuhl nur kurze Strecken gehen kann, und geht mit ihr spazieren.

Die Mittfünfzigerin ist eine Ehrenamtliche, die sich im Besuchsdienst des DRK-Musterstadt engagiert. Noch ist dies Zukunftsmusik, es soll aber nach den Planungen des DRK bald vielfache Realität werden.

In den Alltag von älteren und pflegebedürftigen Menschen durch Besuche mehr Abwechslung zu bringen, ist die Hauptzielsetzung des Besuchsdienstes. Wie die Zeit gemeinsam verbracht wird, hängt ganz von Besucherin und Besuchten ab.

Zum Beispiel

- *miteinander reden, spielen und zuhören,*
- *spazieren gehen, Cafébesuche*
- *oder zu Veranstaltungen oder einen Einkauf begleiten,*

können gemeinsame Aktivitäten sein.

Die DRK Musterstadt GmbH sucht nun Damen und Herren, die sich engagieren wollen. Das DRK möchte ein Team von Besuchern aufbauen, die eine sinnvolle Aufgabe suchen und gern mit älteren Menschen zusammen sind. Hierüber soll am 05.05.2010 um 10:00 Uhr in 12345 Musterstadt, Musterstraße 12 informiert werden. Alle Interessierten sind eingeladen etwas über das Projekt, die Besuchten und deren Lebenssituation zu erfahren. Anschließend ist genügend Zeit, alle Fragen zu beantworten.

Weitere Infos und Anmeldung bei Erika Zahn, Tel.: 0123-456, oder Erika.Zahn@drk.de .

Öffentliche Info-Veranstaltung

Ort und Zeit:

Dienstag, 05.05.2010 um 10.00 Uhr

1. Begrüßung, Absichten und Hintergründe

Herr Schmidt
Geschäftsführer DRK Musterstadt

2. Die Besuchten und ihr soziales Unterstützungs- und Hilfenetz

Frau Schulze
Leiterin DRK Musterstadt GmbH

3. Der Besuchsdienst konkret als ergänzender Stützpfiler und als Besuchsteam

Herr Zirbel
DRK KV Musterstadt

4. Fragen, Anregungen, Hinweise

Tätigkeitsbeschreibung	
Art der ehrenamtlichen Tätigkeit	Besuchsdienst
Einrichtung/ Träger	DRK Kreisverband Musterstadt
Ziel des Besuchsdienstes	Besuch von und Freizeitgestaltung mit älteren und pflegebedürftigen Menschen, um Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern
Aufgaben/ Tätigkeiten	Gestaltung der Zeit nach eigenen Fähigkeiten und Wünschen der Besuchten, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zuhören • Erzählen • Vorlesen • Spazierengehen • Spielen • Cafébesuch • Begleitung beim Einkauf • Begleitung zum Friedhof • Begleitung zu Veranstaltungen • usw.
Voraussetzungen	Kontaktfreudigkeit, Freude am Umgang mit Menschen
Einsatzort	Wohnung der Besuchten und deren näheres Umfeld
Zeitaufwand	individuell abzustimmen
Einführung	Frau Müller, Zeitpunkt: 01.10.2010 um 10 Uhr
Erfahrungsaustausch	mit anderen Ehrenamtlichen und Unterstützung des ambulanten Pflegedienstes; Ort: KV Musterhausen, Häufigkeit/ Zeitpunkt
Fortbildung/ Kostenübernahme	bei Bedarf, der sich aus Erfahrungsaustausch ergibt
Versicherungsschutz	ja
DRK-Mitgliedschaft	nicht notwendig
Ansprechpartnerin	Frau Schulze, Tel.: 0123-45 67 89, E-Mail: Frieda.Schulze@drk.de

Checkliste zur Führung von Gesprächen mit Interessenten des Besuchsdienstes

Ziel eines Interessentengesprächs

Es soll eine Einschätzung möglich sein, ob und zu welcher zu besuchenden Person die Interessentin passen könnte. Hierfür werden erforderliche Daten erfragt. Der Interessentin sollte Gelegenheit für Fragen gegeben werden, um sich klarer zu werden, ob diese Form des Engagements den eigenen Vorstellungen entspricht.

Eine Checkliste bietet keine Gewähr für eine gute Passung, liefert aber eine gute Entscheidungsgrundlage.

Gesprächsschritte

1. Gegenseitige persönliche Vorstellung/ „Warming-up-Phase“

- Anfahrt/ Wetter oder ähnliches
- Ziel des Gesprächs erläutern (siehe oben)
- Vorstellung eigene Person
- Interessentin um kurze Vorstellung bitten

2. Vorstellung des DRK Kreisverbands Musterstadt

- ideellen Hintergrund des DRK erklären
- Aufgabenfelder, Angebote, Pflegeleitbild und ehrenamtliche Strukturen des DRK KV/ der DRK-Einrichtung erläutern
- Hauptaufgaben der professionellen Angebote darstellen
- Ehrenamtliche Aufgaben in der Wohlfahrtsarbeit des Kreisverbands darstellen
- Mitarbeiterinnen und Strukturen erläutern

3. Konkretes ehrenamtliches Engagement erläutern

- Hauptaufgaben darstellen in Abgrenzung zu professionellen Aufgaben
- Bedarf bei zu Besuchenden an Zeit, Abwechslung erklären
- Ehrenamtliche als Bestandteil des Unterstützungsnetzes der zu besuchenden Person darstellen

4. Rahmenbedingungen erläutern

- Einführung, Begleitung, Kontaktpersonen
- Versicherungsschutz
- Angebote: Erfahrungsaustausch für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, bei Bedarf Möglichkeiten der Fortbildung etc.
- Verweis auf die mögliche Beendigung der Tätigkeit
- Formalien (Daten, Schweigepflichtserklärung etc.) erklären

5. Interesse abklären

- Rückbezug auf Einstieg des Gespräches
- Bei bestehendem Interesse ➤ s. Punkt 6.
- Bei anderen Vorstellungen hinsichtlich des Engagements:
 - Verweis auf alternative Engagement-Möglichkeiten und Ansprechpartnerinnen innerhalb des DRK
 - s. Punkt 8.

6. Interesse vorhanden

- Besondere Kenntnisse/ Fähigkeiten
- Interessen
- Ausbildung/ Beruf
- Vorerfahrungen
- Vorstellungen über zeitlichen Rahmen
- Persönliche Daten (Name, Vorname, Anschrift, Tel./ E-Mail, ggf. Alter)

- Falls bereits möglich: unter Vorbehalt zu besuchende Person beschreiben
- Möglichen Einsatzort benennen

7. Absprachen treffen

- konkreten, begleiteten Erstbesuch vereinbaren
- Bedenkzeit ermöglichen
- Probezeit/ „Schnupperzeit“ anbieten

8. Für das Interesse danken!

- Verabschiedung

Interessentenbogen	
Name, Vorname	
Straße	
PLZ + Ort	
Stadtteil	
Telefon/ Handy/ E-Mail Bevorzugt zu erreichen über:	
Geburtsdatum (freiwillige Angabe)	
Ausbildung/ Beruf	
Besondere Kenntnisse/ Fähigkeiten	
Interessen	
Vorerfahrungen	
Vorstellungen über zeitlichen Rahmen	
unter Vorbehalt Wünsche zu der zu besuchenden Person beschreiben	
Mögliche(r) Einsatzort(e)	

Einschätzungsnotiz zum Erstgespräch

nach dem Gespräch **Einschätzung notieren:**

potenzieller Besuchspartner: ja nein

wenn ja, vermutlich besonders geeignet für

- Zuwendung und Entgegenbringen von Verständnis
- Anleitung, Strukturierung und Orientierung
- geduldiges Zuhören und geduldiges, wiederholtes Erklären
- organisatorische und praktische Aufgaben

Bemerkungen:

Datum _____ Unterschrift _____

Besuchsdienst DRK Kreisverband Musterstadt			
Passungskriterien Seniorin			
Name			
Adresse			
Wohnung	Parterre	1. Etage	2. Etage
Einlassmöglichkeit			
Angehörige/ Ansprechpartnerin/ Tel.			
Datum Erstgespräch			
Leistungen DRK: Hausnotruf, ambulante Pflege, Mobiler Sozialer Hilfsdienst, Menüservice			
Geschlecht			
ggf. Geburtsdatum			
Kommunikationsfähigkeit			
Kommunikationsbedürfnis	erzählen	zuhören	beides
körperliche Einschränkungen	bettlägerig	Gehhilfe	Rollstuhl ohne
vermutete Hauptbeschäftigung für Besucher			
sonstige Besonderheiten			

Schweigepflicht-Erklärung für die ehrenamtliche Mitarbeit

Ich verpflichte mich, über alle dienstlichen Angelegenheiten und insbesondere personenbezogene Informationen, die mir aufgrund meiner ehrenamtlichen Mitarbeit in den Diensten und Einrichtungen des _____ bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren.

Mir ist bewusst, dass ich auch nach Beendigung meiner Tätigkeit zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz verpflichtet bin.

Name

Vorname

Ort/ Datum

Unterschrift

Checkliste: Begleiteter Erstbesuch	
Ziel	<p>Durch den Erstbesuch sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Ehrenamtlichen und die Besuchten durch Begleitung einander vorgestellt werden • ein erstes Kennenlernen ermöglicht werden • ein „offizieller“ Charakter deutlich werden
Durchführung	<ul style="list-style-type: none"> • Terminabsprache mit beiden Partnern vornehmen • Termin ggf. auch mit Angehörigen absprechen • Beide Partner vorstellen und Motive für die Auswahl der beiden Personen aus der Perspektive des Pflegedienstes benennen • Ggf. Besonderheiten der Örtlichkeit erläutern • Möglichst Verabschiedung, wenn das „Eis gebrochen“ ist
Verpflegung	<p>Bei Bedarf Besuchten auf Rahmenbedingungen des Empfangs eines Gastes vorbereiten</p>
Nachfragen	<ul style="list-style-type: none"> • Nachfrage bei Besuchtem bei nächstem Kontakt • Nachfrage bei Besucherin per Telefon am Folgetag • Bei Bedarf anderen Partner vermitteln • Nach vier Wochen Probezeit Entscheidung bei beiden „absichern“

Checkliste: Austauschtreffen Besuchsteam	
Ziel	<p>Durch die Treffen sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> • sich die Ehrenamtlichen kennenlernen • Gelegenheit des Austausch haben • fachliche, inhaltliche Informationsbedürfnisse deutlich werden • die Ehrenamtlichen auftretende Fragen stellen und besprechen können • über wichtige Dinge informiert werden
Inhalte und Ablauf	<p>Flexible Gestaltung mit zwei festen Bestandteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Befindlichkeitsrunde“ zu Beginn • Feedbackrunde mit Wünschen für Folgetreffen zum Abschluss <p>In der Anfangsphase sollen am Beginn ausführliche Vorstellungsrunden stehen.</p>
Teilnehmerinnen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Ehrenamtlichen • Ansprechpartnerin Frau NN • Bei Bedarf weitere Mitarbeiterinnen, z. B. Vertretung der Ansprechpartnerin
Ort und Termin	<ul style="list-style-type: none"> • NN • z.B.: jeden dritten Dienstag alle geraden Monate • z.B.: 13:00 Uhr <p>Für Ort und Zeit sollte nach einer Erprobungsphase möglichst ein fester Rhythmus vereinbart werden, so dass auf Einladungen bei folgenden Treffen verzichtet werden kann.</p>
Verpflegung	<ul style="list-style-type: none"> • Kaffee, Kaltgetränke, Plätzchen • Tassen, Gläser, Untersetzer, Servietten
Arbeitsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Anfangsphase: Namensschilder • Papier, Stifte, Flipchart • Teilnehmerliste • Zugang zu Besuchtenkartei • Besuchsdienstflyer
Sonstiges	

Themenliste der häufigsten Fortbildungsangebote für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in sozialen Aufgabengebieten

Die folgenden Themen finden sich in Konzepten und Programmen unterschiedlicher Träger, die ehrenamtliche Angebote in der Altenhilfe realisieren. Eine eingehende Schulung der Ehrenamtlichen vor Beginn ihrer Tätigkeit im „normalen“ Besuchsdienst erscheint nicht zwingend notwendig (anders als z.B. bei der Unterstützung von demenziell erkrankten Personen durch Ehrenamtliche). Die Themenliste gibt einen Überblick, welche Fortbildungsbedarfe von Engagierten im Lauf ihrer Tätigkeit artikuliert werden.

- Gesprächsführung und Kommunikation
 - Umgang mit Konflikten
 - Biografiearbeit
 - Telefontraining
-
- Häufige Erkrankungen im Alter – Worauf man achten sollte
 - Demenz – Bedeutung für Betroffene und die Umgebung
-
- Notfallhilfe für ältere Menschen
 - Rollstuhltraining – der Umgang mit dem Rollstuhl
 - Übungen zum Gedächtnistraining
 - Bewegungsübungen für Ältere
 - Entspannungstechniken und Stressbewältigung
-
- DRK-Einführungsseminar
 - Kennenlernen der Einrichtungen des Kreisverbandes
-
- Allgemeine Rechtsfragen eines Besuchsdienstes
 - Betreuungsrecht
 - Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht

Geburtstagsliste Besuchsdienst		
Monat	Ehrenamtliche/r	Vorjahresaktion/ Anmerkungen
Januar		
Februar		
März		
April		
Mai		
Juni		
Juli		
August		
September		
Oktober		
November		
Dezember		

Impressum

Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

Text

Peter Grieger, Betty Wilke

Titelfoto

Wolfgang Trumpf

Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

2. überarbeitete Auflage: Berlin, Juni 2011

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 

Ehrenamtlichenkoordination im Verband



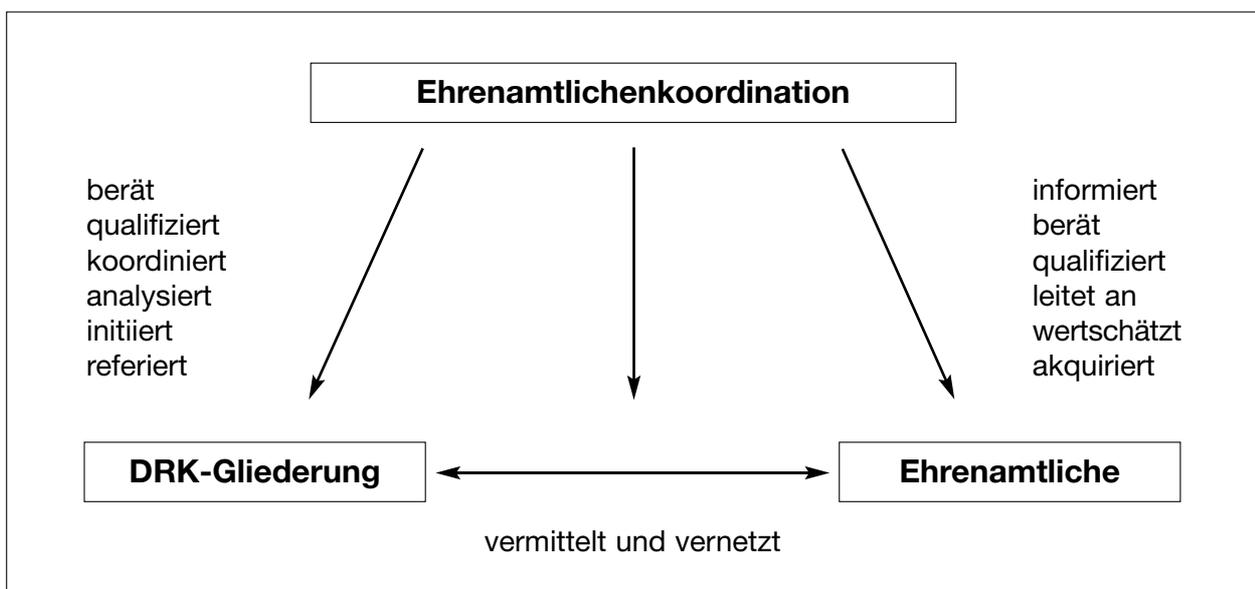
Ehrenamtlichenkoordination im Verband

Inhaltsverzeichnis	2
Ehrenamtlichenkoordinatoren (EAK) als feste Ansprechpartnerinnen	3
a. Hauptamtliche EAK im Kreisverband	3
b. Hauptamtliche EAK in einer Einrichtung	4
c. Ehrenamtliche EAK	4
Zielgerichtete Suche nach den passenden Förderquellen	6
a. Intern	6
b. Regional	6
c. National	8
Praxisbeispiele	9
Beispiele aus den Mitgliedsverbänden: eine exemplarische Auswahl	9
DRK – Veröffentlichungen, Arbeitshilfen und Informationsstellen	10
Weitere Literatur	12
Impressum	13

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Ehrenamtlichenkoordinatoren (EAK) als feste Ansprechpartnerinnen

Ein gelingendes Freiwilligenmanagement benötigt feste Ansprechpartner für Ehrenamtliche und potenziell Interessierte. Das idealtypische Anforderungsprofil ist wie folgt zu beschreiben:



Damit zeigt sich, dass die Anforderungen an eine EAK sehr anspruchsvoll und vielseitig sind. Insbesondere die Vermittlung zwischen und Vernetzung von verschiedensten Akteuren und Interessensgruppen ist eine nicht zu unterschätzende Herausforderung.

Wie diese Position in der DRK-Gliederung eingebettet ist, kann abhängig von der lokalen Struktur und Größe der Gliederung sehr unterschiedlich ausfallen. Ebenfalls können unterschiedlichste Personen diese Aufgabe übernehmen. Hier wird ein Überblick darüber gegeben, welche Möglichkeiten sich aus den Verbandsrealitäten ergeben. Welches die beste Organisationsform für die jeweilige Gliederung ist, müssen die beteiligten Personen lokal für sich absprechen, entscheiden und erproben.

Mögliche Variable sind: Die EAK kann

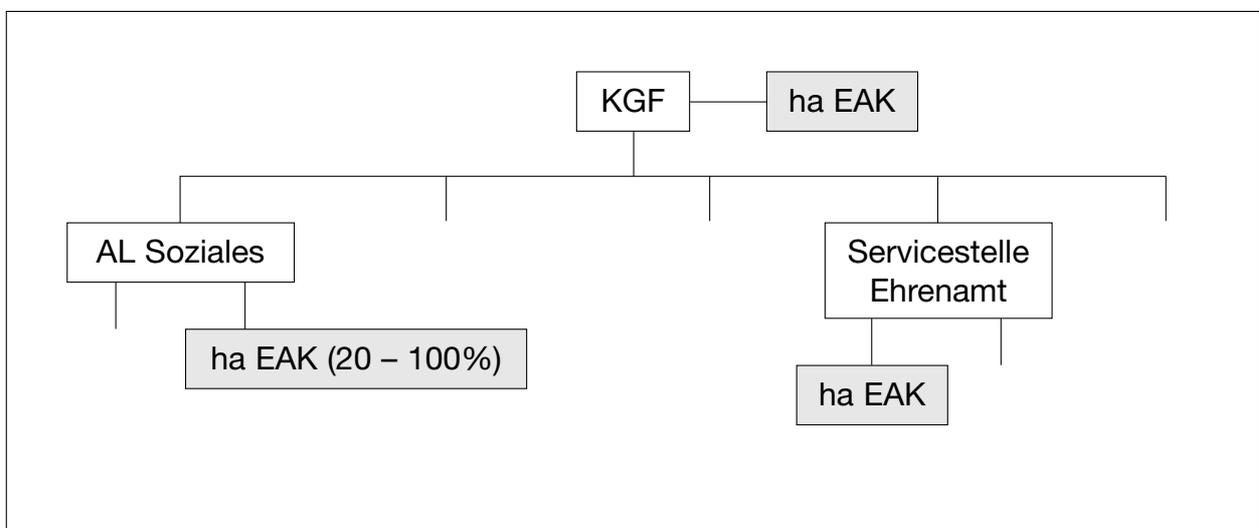
- hauptamtlich oder ehrenamtlich tätig sein,
- sie kann in einer Stabsstelle arbeiten oder in der Linienstruktur angesiedelt sein,
- sie kann einem Kreisverband oder einer Einrichtung zugehören,
- sie kann Vollzeit oder Teilzeit arbeiten,
- sie kann eine Gruppe aus dem Sozialen Ehrenamt, das gesamte Soziale Ehrenamt oder alle Gemeinschaften betreuen.

Aufbauorganisation EAK

Aus den verschiedenen Variablen ergeben sich verschiedene Möglichkeiten der Aufbauorganisation:

Abkürzungen:	AL Soziales	Abteilungsleitung Soziales
	ea	ehrenamtlich
	GF	Geschäftsführung
	ha	hauptamtlich
	KGF	Kreisgeschäftsführung

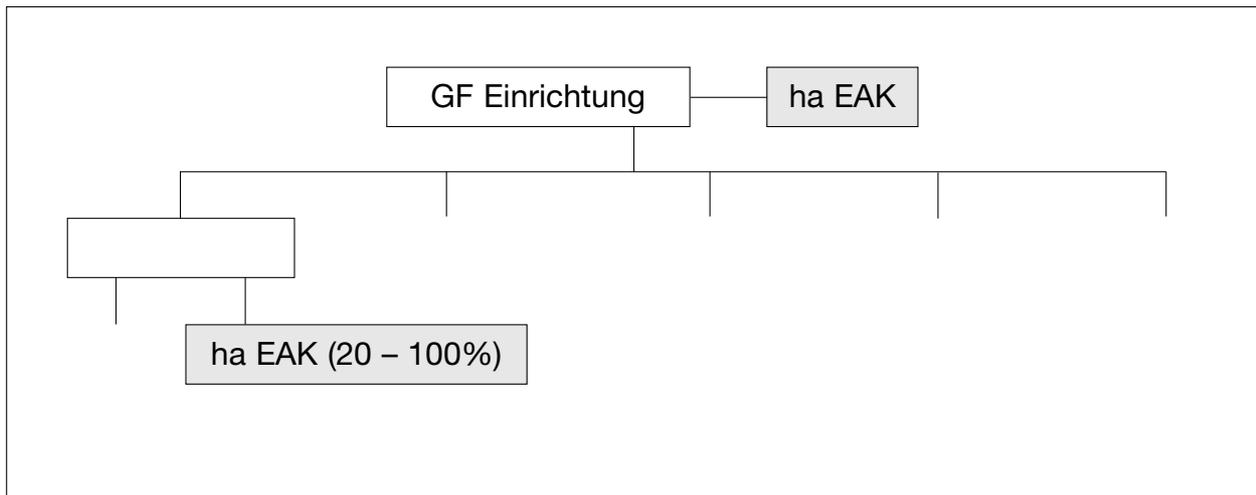
a. Hauptamtliche EAK im Kreisverband



Eine hauptamtliche EAK kann mit unterschiedlichen Stundenanteilen im Kreisverband entweder

- der Abteilung Soziales zugeordnet sein,
- in einer Servicestelle Ehrenamt in der Linienstruktur eingegliedert sein,
- oder als Stabstelle neben der Kreisgeschäftsführung angesiedelt sein.

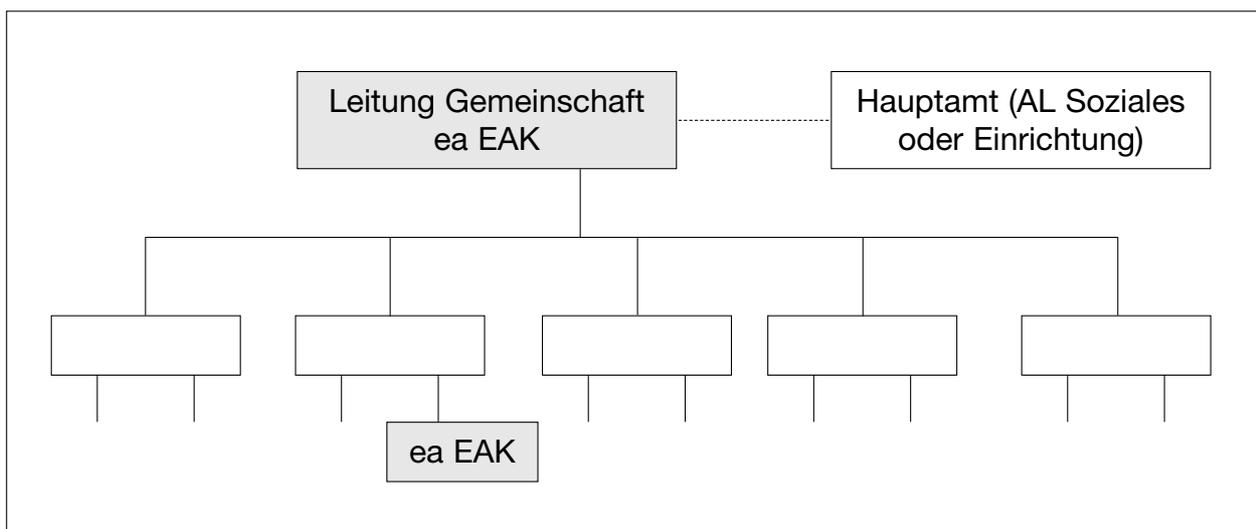
b. Hauptamtliche EAK in einer Einrichtung



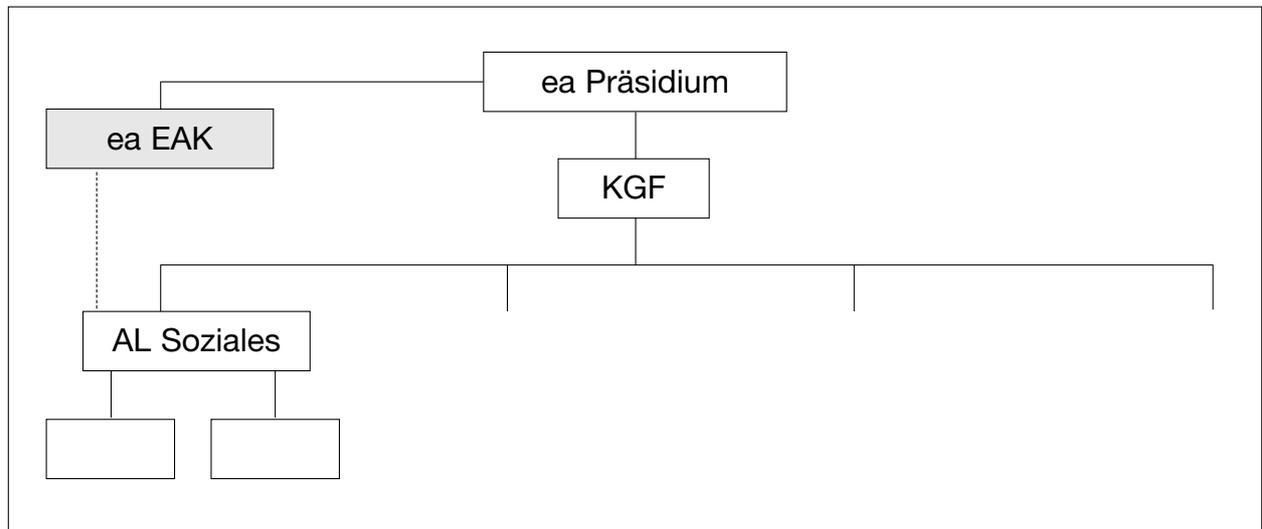
Eine hauptamtliche EAK kann mit unterschiedlichen Stundenanteilen in einer Einrichtung entweder

- als Stabstelle neben der Geschäftsführung angesiedelt sein oder
- einer Abteilung in der Linienstruktur eingegliedert sein.

c. Ehrenamtliche EAK

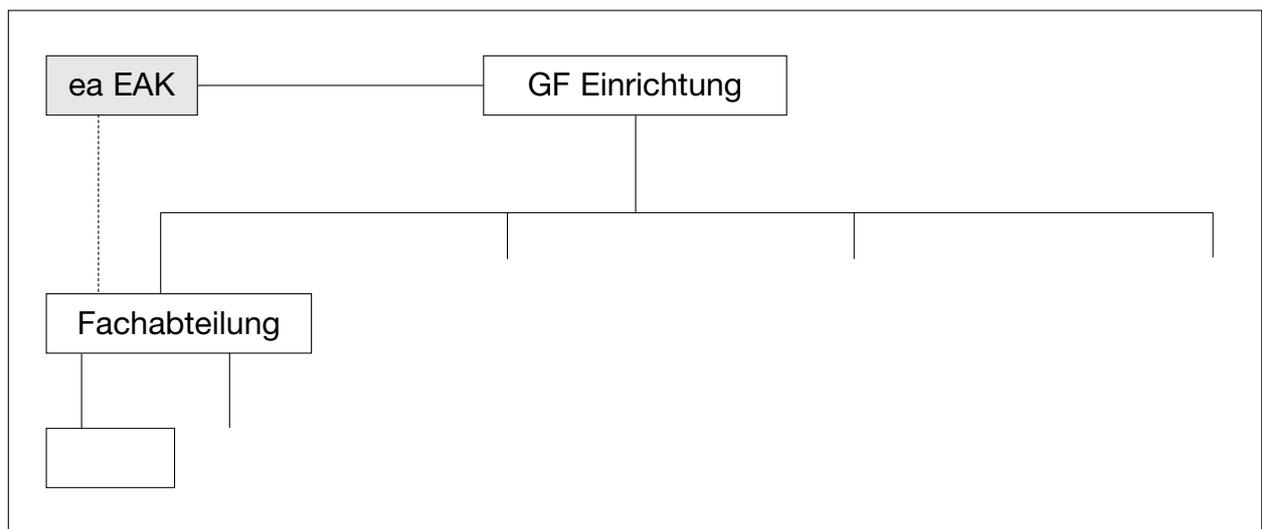


Ist das Soziale Ehrenamt als Gemeinschaft organisiert, können die Koordinationsaufgaben bei der ehrenamtlichen Leitungskraft liegen oder aber diese kann Aufgaben weiter delegieren an andere Mitglieder der Gemeinschaft.



Ferner ist zu klären, in welchem Verhältnis die ehrenamtliche EAK zum ehrenamtlichen Präsidium steht und wie die Kommunikation und Absprachen mit dem Hauptamt erfolgen (hier beispielhaft dargestellt zu der Abteilung Soziales).

Gleiches gilt für das Verhältnis zu Einrichtungen, in denen Ehrenamtliche sich engagieren:



Zielgerichtete Suche nach den passenden Förderquellen

Für die Finanzierung ehrenamtlicher Arbeit müssen Personal- als auch Sachmittel akquiriert werden. Die Förderlandschaft bietet vielfältige Angebote, die in ihrer Fülle jedoch häufig unübersichtlich sind. Daher sollte die Suche immer von der lokalen Ebene ausgehen, nachfolgend regional erst dann national erfolgen. Gute Lobbyarbeit und fundiertes Akquise-Fachwissen sind für die erfolgreiche Mittelakquise unerlässlich.



a. Intern

Bestehende Kontakte bieten die beste Voraussetzung für eine Förderung. Daher muss die Suche immer intern beginnen:

- Vorstände, Aufsichtsräte, Kuratoren
- Mentoren, Förderer, Spender
- Eigene haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Hier können insb. auch die ehrenamtlichen Führungs- und Leitungskräfte eine wichtige Rolle spielen: In der Regel sind sie durch ihr Amt bzw. auch schon vor ihrer Amtsübernahme im DRK lokal und regional gut vernetzt. Diese Vernetzung zu nutzen und Kontakte zu potenziellen Sponsoren oder Förderern herzustellen, ist eine der originären Aufgaben von ehrenamtlichen Führungs- und Leitungskräften.

In Frage kommen nicht nur finanzielle, sondern auch Sachförderungen, die ebenfalls projektbezogen sein können. Beispiele können sein:

- der Sparkassenvorstand, den man aus dem Sportclub kennt
- der Fleischer, der eine Grillaktion beim Sommerfest mit Ware unterstützt
- der Autohändler, der für eine Aktion bei Transportproblemen hilft

b. Regional

Die Förderprogramme sind zu 70-80 % lokal oder regional ausgerichtet. Allein aus diesem Grunde, sollten eine regionale der überregionalen Suche immer voran gesetzt werden.

Stiftungen fördern insb. regional. Die Stiftungsrecherche kann aufwendig sein; ist aber einmal eine gefunden, kann mit dieser öfter zusammengearbeitet werden. Unternehmensstiftungen ändern häufig alle 5-6 Jahre ihre Förderschwerpunkte, auch hier kann es also lohnenswert sein, Entwicklungen zu verfolgen und durch Lobbyarbeit und informelle Kontakte ggf. sogar zu beeinflussen.

Bei der Recherche sollten folgende Strategien verwendet werden:

- Informelle Kontakte nutzen und Lobbyarbeit pflegen in Gremien, Ausschüssen etc.: das eigene Anliegen offen kommunizieren
- anrufen, telefonieren
- Recherche im Internet und über Printmedien

Mögliche Informations- und/ oder Förderquellen können sein:

- Kolleg/innen aus Nachbar-Organisationen und Unternehmen
- Kommunen (z.B. Mittel zur Förderung ehrenamtlicher Nachbarschaftshilfe)
- Lokale Arbeitsagentur für Arbeit:

Arbeitgeber können zur Eingliederung von förderungsbedürftigen Arbeitnehmern Zuschüsse zu den Arbeitsentgelten zum Ausgleich von Minderleistungen erhalten. Bei den Eingliederungszuschüssen handelt es sich um Ermessensleistungen der aktiven Arbeitsförderung, über die die örtlichen Agenturen für Arbeit sowohl dem Grunde nach als auch in Bezug auf Höhe und Dauer der Leistung im Rahmen der einschlägigen gesetzlichen Regelungen eigenständig und nach pflichtgemäßem Ermessen entscheiden.

- Finanzinstitute
- Lokale Medien (Beispiel: nicht alle Stiftungen betreiben Öffentlichkeitsarbeit, manche vergeben nur informell Gelder ➤ so etwas erfährt man nur, wenn man die Presse regelmäßig verfolgt)
- Fachmedien und Portale
- Ausschreibungen von Preisen und Wettbewerben
- Regionale Interessensgruppen (z.B. Deutscher Fundraising Verband)
- Bundesverband Deutscher Stiftungen (z.B. Arbeitsgruppe der Sozialstiftungen, Newsletter, Konferenzen)
- Regionale Verzeichnisse von Stiftungen:
 - www.stiftungen.bayern.de (Bayern)
 - www.rp.baden-wuerttemberg.de (Baden-Württemberg)
 - www.berlin.de/imperia/md/content/senatsverwaltungen/justiz/stiftungen/stiftungsverzeichnis.pdf?start&ts=1308226083&file=stiftungsverzeichnis.pdf (Berlin)
 - www.mi.brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.243531.de (Brandenburg)
 - www.stiftung-hessen.de/dynasite.cfm?dsmid=10012 (Hessen)
 - www-neu.mvnet.de/cgi-bin/im_stiftung/stiftung_anzeigen.pl (Mecklenburg-Vorpommern)
 - www.freiwilligenserver.de/index.cfm?uuid=D7AA135945C849DB9BB59E0917444D4B (Niedersachsen)
 - www.mik.nrw.de/stiftungsverzeichnis-fuer-das-land-nrw/stiftungen-suchen.html (Nordrhein-Westfalen)
 - <http://addinter.service24.rlp.de/cgi-bin-inter/stiftung1.mbr/start> (Rheinland-Pfalz)
 - www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=46844 (Sachsen-Anhalt)
 - www.schleswig-holstein.de/IM/DE/Service/Stiftungen/Stiftungsdatenbank/Stiftungsdatenbank.html (Schleswig-Holstein)
- Datenbanken der Länder

- EU-Mittel werden z.T. auch durch die Länder vergeben (Strukturfonds); hier kann es lohnenswert sein, mit dem zuständigen Landesministerium in Kontakt zu treten
- Regionale und lokale Lotterien
- Refinanzierungen:
 - Niedrigschwellige Angebote für Demenzerkrankte nach § 45b/c SGB XI
 - Neukundengewinnungen

c. National

Auf nationaler Ebene gibt es EU- und Bundesgelder, Stiftungen und Lotteriemittel. Recherchen können über zahlreiche Internetportale erfolgen:

- Förderdatenbank der Bundesregierung über Programme von EU, Bund und Ländern: www.foerderdatenbank.de
- EU-Kommission: ec.europa.eu/grants/index_de.htm
- www.foerder-lotse.de/Foerderlinks.html
- www.stiftungsindex.de
- www.aktive-buergerschaft.de/buergerstiftungsfinder
- www.zeitgeschichte-online.de/Maecenata
- Lotteriemittel:
 - Platz an der Sonne
 1. Stiftung Deutsches Hilfswerk (www.deutsches-hilfswerk.de)
Ein Besuchsdienst kann hier eine Anschubfinanzierung für bis zu 3 Jahre mit max. 100.000 Euro erhalten. Der Antragsteller muss in seinem Finanzierungsplan mindestens 20% Eigenmittel ausweisen. Mit dem Antrag ist auch eine Stellenbeschreibung des zu fördernden Personals einzureichen. Hier sollte darauf geachtet werden, dass die zu fördernde Person keine Akquisetätigkeiten durchführen darf. Stehen Akquisetätigkeiten in der Stellenbeschreibung, ist mit einer anteiligen Zuschusskürzung von Seiten des DHWs zu rechnen.
 2. Kuratorium Deutsche Altenhilfe (www.kda.de/foerdermittel.html)
 - Glücksspirale (www.bagfw.de/gluecksspirale/service/)
 - Aktion Mensch (www.aktion-mensch.de)

Kostenpflichtige Portale und Datenbanken:

- Förderprogramme von EU: www.eufis.org (rund 500 Euro für ein Jahresabo)
- Förderprogramme von EU, Bund, Länder und fördernden Stiftungen: www.foerderpool.com (rund 500 Euro für ein Jahresabo)

Literatur

- AG SPAK Ratgeber: Fundraising in Bayern, Rheinland-Pfalz, Hessen, Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen
- Bundesverband Deutscher Stiftungen, Körber-Stiftung (Hrsg., 2010): Engagementförderung durch Stiftungen in Deutschland.
www.stiftungen.org/fileadmin/bvds/de/Termine_und_Vernetzung/Foren/Forum_Engagementfoerderung/BvDS_Stiftungsstudie_online.pdf; 21.03.2011

Praxisbeispiele

Folgende Beispiele sind aus den Mitgliedsverbänden an das Generalsekretariat gemeldet worden. Sie stellen aus Platzgründen lediglich eine exemplarische Auswahl dar.

Titel	DRK-Gliederung	Kontakt
Ehrenamtlicher Besuchsdienst	LV Baden, KV Kehl	Klaus van Eyckels, E-Mail: klaus.van.eyckels@drk-baden.de
Brainwalking – Bewegung und Gedächtnistraining	LV Baden-Württemberg, KV Heilbronn	KV Heilbronn, Frankfurter Str. 12, 74072 Heilbronn, Tel.: 07131 6236-21 www.drk-heilbronn.de
Betreuungsgruppe Demenzkranker	LV Baden-Württemberg, KV Hohenlohe	KV Hohenlohe, Dieselstr. 10, 74653 Künzelsau, Tel.: 07940 9225-0 www.drk-hohenlohe.de
Demenz-Café mit Angehörigen als Austausch der Generationen	LV Baden-Württemberg, KV Nürtingen/ Kirchheim	KV Nürtingen-Kirchheim/ Teck, Koordinationstelle Selbstbestimmtes Leben im Alter, Christina Kleiner, Osianderstr. 12, 73230 Kirchheim/ Teck, Tel.: 07021 97034-20
Besuchsdienst im Rahmen von Betreutem Wohnen	LV Baden-Württemberg, KV Nürtingen/ Kirchheim	KV Nürtingen-Kirchheim/ Teck, s.o.
Ehrenamtlicher Besuchsdienst	LV Berlin, KV City	DRK Havel-Spree Soziale Dienste gGmbH, Gotzkowskystr. 8, 10555 Berlin Tel.: 030 348 03-123
Ehrenamtlicher Besuchsdienst	LV Berlin, KV Müggelspree	DRK-Pflegeservice Müggelspree gGmbH, Rheinstr. 48, 10318 Berlin Tel.: 030 50 38 07 97
Zeit schenken! – Besuchsdienst	LV Bremen, KV Bremen	Karin Markus, Leiterin der Ehrenamtlichen Sozialarbeit, E-Mail: easozialarbeit@drk-bremen.de, Mobil: 0173-6080945
Ehrenamtlicher Besuchsdienst	LV Hessen, KV Gelnhausen	Gabriele Wiemer, E-Mail: wiemer@drkgelnhausen.de
Jung und Alt gemeinsam	LV Mecklenburg-Vorpommern, KV Rügen	Herr Päschke, Raddasstr. 28, 18528 Bergen, Tel. 03838 802328, E-Mail: b.paeschke@ruegen.drk.de
Ambulanter Besuchsdienst	LV Niedersachsen, KV Hameln-Pyrmont	Anke Riechert, E-Mail: a.riechert@drk-hameln-pyrmont.de

Pro Senior – Ehrenamtlicher Besuchsdienst in der häuslichen Pflege mit dem Schwerpunkt der interkulturellen Integration	LV Nordrhein	LV Nordrhein, Gabriele Schmidt, Auf'm Hennekamp 71, 40225 Düsseldorf, Tel.: 0211-3104137 E-Mail: g.schmidt@drk-nordrhein.net
DRK-Globus-Kurklinik-Projekt: Ehrenamt und Wirtschaft – Azubis engagieren sich	LV Saarland	LV Saarland Britta Morsch, Projektleiterin
Café Vergissmeinnicht – Häusliche Betreuung demenzkranker Menschen durch geschulte Ehrenamtliche	LV Saarland	LV Saarland Britta Morsch, Projektleiterin
Besuchsdienst für Senioren	LV Sachsen, KV Dresden	KV Dresden, Birgit Fassbender, Tel.: 0351 850 02 63
Pflegebegleiter für pflegende Angehörige	LV Sachsen, KV Görlitz	KV Görlitz, Lausitzer Str. 9, 02828 Görlitz

DRK – Veröffentlichungen, Arbeitshilfen und Informationsstellen

Titel	DRK-Gliederung	Bezugsquelle
Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des DRK und Umsetzungshilfen zu den Grundsatzaussagen (2006)	Bundesausschuss Wohlfahrts- und Sozialarbeit/ Generalsekretariat	DRK Wissensbörse: https://www.drk-wb.de Dokument-Nr. 20088
Fortbildungen im Freiwilligenmanagement	DRK Service GmbH	www.drkservice.de/ seminaruebersicht.html
Management ehrenamtlicher Arbeit. In: Managementhandbuch des Deutschen Roten Kreuzes (2010)	DRK Service GmbH	http://www.drkservice.de/1361.html
Freiwilliges Engagement in Angeboten, Diensten und Einrichtungen der DRK-Sozialarbeit (2005)	Generalsekretariat	DRK Wissensbörse: https://www.drk-wb.de Dokument-Nr. 7139
Projekt Ehrenamt in der DRK-Altenhilfe – Ergebnisbericht (2008)	Generalsekretariat	DRK Wissensbörse: https://www.drk-wb.de Dokument-Nr. 16323 oder Sandra Hofmann, E-Mail: hofmanns@drk.de, kostenfrei zu beziehen

Fachtagung Soziales Ehrenamt Neue Angebote entwickeln, Ehrenamtliche gewinnen, Aufmerksamkeit schaffen (2009)	Generalsekretariat	Sandra Hofmann E-Mail: hofmanns@drk.de kostenfrei zu beziehen
Brücken bauen – Soziales Ehrenamt, Generationendialog, Bürgergesellschaft (2009)	Generalsekretariat	http://www.drk-intern.de/fileadmin/medien/marketingforen/mf_altenhilfe/Anwendung/Abbildungen/Themenheft%2004.pdf oder S. Hofmann E-Mail: hofmanns@drk.de, kostenfrei
Schulung Pflegender: Diagnose ‚Demenz‘ (2009)	Generalsekretariat	als Ordner erhältlich 15,- Euro zzgl. Versandkosten, Andreas Elvers, E-Mail: elversa@drk.de
Altenhilfe im DRK – eine Positi- onsbestimmung und Gesamt- strategie Pflege 2001 (2005)	Generalsekretariat	DRK Wissensbörse: https://www.drk-wb.de Dokument-Nr. 6619
Ehrenamtliches Engagement in der Ambulanten Pflege (Power- Point mit Film auf CD, 2009)	Generalsekretariat	Nora Hausin, E-Mail: hausinn@drk.de, kostenfrei zu beziehen
Qualitätsmanagement für ehrenamtliche Arbeit	Generalsekretariat/ Kompetenzzentrum Ehrenamt und Qualität	www.equalitaet.de
Rahmenkonzept Ehrenamt- licher Besuchsdienst (2010)	LV Baden	Klaus van Eyckels, E-Mail: klaus.van.eyckels@drk-baden.de
Arbeitshilfe zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes (2009)	LV Hessen	Sabine Kühn von Burgsdorff, E-Mail: Sabine.Kuehn_v._Burgsdorff@drk-hessen.de
Ehrenamtskonzept für die Wohl- fahrts- und Sozialarbeit (2008)	LV Niedersachsen	Abt. III, Ilona Voltmer E-Mail: ilona.voltmer@drklvnds.de
Aufbau eines ehrenamt- lichen Besuchsdienstes in der häuslichen Pflege – Projektbericht als Arbeits- hilfe (2010)	LV Nordrhein	DRK Wissensbörse: https://www.drk-wb.de Dokument-Nr. 18770 oder LV Nordrhein, Gabriele Schmidt Tel.: 0211-3104137, E-Mail: g.schmidt@drk-nordrhein.net
Ehrenamtlicher DRK-Be- suchsdienst – Konzept (2010)	LV Oldenburg	Rosemarie Sommer, E-Mail: sommer@lv-oldenburg.drk.de kostenfrei zu beziehen
Strategiepapier zum sozialen Ehrenamt im LV Saarland (2010/11)	LV Saarland	LV Saarland, Martin Erbelding, Leiter der Stabsstelle für das Ehrenamt
Richtlinien zur Stärkung und Förderung des sozialen Ehren- amtes im LV Saarland (2010/11)	LV Saarland	LV Saarland, Martin Erbelding, Leiter der Stabsstelle für das Ehrenamt

Weitere Literatur

Titel	Bezugsquelle
Publikationen der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V.	www.deutsche-alzheimer.de kostenfrei als pdf herunterzuladen
Publikationen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.	http://www.bagso.de/publikationen.html kostenfrei zu beziehen
Friedrich-Ebert-Stiftung (2010): Freiwilligen-Engagement professionell gestalten	www.seminare.fesmup.de/ft_freiwilligen_engagement.php?PHPSESSID=81ts3mm71ga9ibgq7r2q05d9i3 kostenfrei als pdf herunterzuladen oder per E-Mail zu bestellen unter mupinfo@fes.de Seminarangebote unter www.seminare.fes-mup.de/seminar_fm.php
Rosenkranz, D., Limbeck, B. (2011): Engagement groß, Vernetzung ausbaufähig. Sozialwirtschaft aktuell, 8/2001, S. 1-3	www.zukunft-ehrenamt.de kostenfrei als pdf herunterzuladen Forschungsprojekt zur Struktur ehrenamtlicher Unterstützung für ältere Menschen
Praxishandbuch zum Freiwilligendienst aller Generationen (2008); insb. Kapitel IV ‚Leitfaden für die Praxis?‘ S. 21 – 61.	www.freiwilligendienste-aller-generationen.de kostenfrei als pdf herunterzuladen
Ellis, Susan (2010): from the top down? The Excecutive Role in Successful Volunteer Involvement, 3rd Edition.	www.energizeinc.com
Reifenhäuser, Hoffmann, Kegel (2009): Freiwilligen-Management.	Buchhandel
Nadai, Sommerfeld, Bühlmann, Krattiger (2005): Fürsorgliche Verstrickung. Soziale Arbeit zwischen Profession und Freiwilligenarbeit.	Buchhandel
Schumacher (2003): Lohn und Sinn. Individuelle Kombinationen von Erwerbsarbeit und freiwilligem Engagement.	Buchhandel
Kaltenbrunner (2010): Integriertes Freiwilligenmanagement in großen, fremdleistungsorientierten Nonprofit-Organisationen.	Buchhandel

Impressum

Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

Text

Betty Wilke

Titelfoto

Michael Oswald

Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 