



LEITFADEN FÜR EINEN BEGLEITDIENST



Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Leitfaden für einen Begleitdienst

Arzt- und Ambulanzbegleitdienst für SeniorInnen aus Pflegeheimen

"Die einzigen unter euch, die wirklich glücklich sein werden, sind die, die gesucht und gefunden haben, wie man anderen helfen kann."

Albert Schweitzer

Inhalt

1. Ausgangslage – Hintergrund	Seite 1
2. Ziel/Anliegen	Seite 2
Auswirkungen eines Begleitdienstes	Seite 3
Beispielhafter Ablauf einer Begleitung	Seite 3
3. Leitfaden für Organisation/Aufbau eines Begleitdienstes	Seite 3
3.1. Rahmenbedingungen	Seite 3
- Organisatorisch	
- Aufgaben der Koordinatorin	
- Zeitbedarf	
3.2. Anforderungsprofil für freiwillige BegleiterInnen	Seite 4
3.3. Aufgaben der BegleiterInnen	Seite 4
3.4. Potentielle Partner	Seite 5
3.3. Mögliche Hürden und Widerstände in der Umsetzung	Seite 5
4. Werbung/Öffentlichkeitsarbeit	Seite 5
4.1. Werbung von Freiwilligen	Seite 5
5. Budgetplanung	Seite 5
- Kostenübersicht	

1. Ausgangslage - Hintergrund

BewohnerInnen von Alters- und Pflegeheimen sind auf Grund ihres fortgeschrittenen Alters und der Pflegebedürftigkeit potentielle Arzt- und AmbulanzbesucherInnen.

Die Bewohner werden im Anlassfall von den Rettungs- oder Taxifahrern bis in die Ordination oder Ambulanz begleitet, sind ab diesem Moment aber auf sich allein gestellt.

Eine Begleitung durch Pflegepersonal des Heimes ist in der Regel nicht möglich. Die personelle Ausstattung der Heime erlaubt mehrstündige Absenzen schlichtweg nicht (besonders bei größeren Heimen ist der Personalschlüssel oft recht eng).

Auf der anderen Seite reagieren betagte Menschen bei einem bevorstehenden Arztbesuch vielfach besonders nervös, unsicher und sie haben Ängste. Ist zusätzlich eine Demenzerkrankung vorhanden, steigt die Überforderung.

Sie können in dieser Stresssituation dem Arzt selten über ihre Befindlichkeit Auskunft geben, und umgekehrt können sie dem Stationspersonal im Heim auch keine Untersuchungs- und Behandlungserkenntnisse rückmelden.

Die Erfahrung zeigt weiters: es kann vorkommen, dass ein Bewohner im Wartezimmer einer Arztpraxis vergessen wird, da er übersehen wurde und sich nicht getraut hat oder nicht in der Lage war, auf sich aufmerksam zu machen.

Denken Sie an die Anonymität, den Wirbel, die langen Wartezeiten und die räumliche Unübersichtlichkeit in Ambulanzen eines größeren Krankenhauses. Dann ist klar, wie hilflos und allein gelassen sich alte, oft verwirrte Menschen fühlen müssen.

Um dem entgegen zu wirken wurde in Bregenz ein Begleitdienst zu Arzt- und Ambulanzterminen von und mit Freiwilligen initiiert.

Die bisherigen positiven Erfahrungen mit dem Begleitdienst und unsere Überzeugung von diesem sehr hilfreichen Angebot für die HeimbewohnerInnen lassen nur einen Schluss zu: „So ein Angebot sollte es für alle HeimbewohnerInnen, in allen Heimen geben. Jeder Heimbewohner, der das will, soll nur begleitet zum Arzt oder in eine KH-Ambulanz geschickt werden!“ (Ursula Starck, Initiatorin des Begleitdienstes Bregenz)

2. Ziel/Anliegen

Der Leitfaden soll einfach engagierte Personen animieren und motivieren einen Begleitdienst zu initiieren oder in einem mitzuarbeiten, damit:

Jeder Heimbewohner, der das will, nur begleitet zum Arzt oder in eine KH-Ambulanz geschickt wird!

Der Leitfaden als kleine Hilfestellung für die konkrete Initiative und Umsetzung eines Begleitdienstes.

Mit dem Leitfaden sollen einige organisatorische Anregungen mitgeliefert werden, die eine Neugründung erleichtern und überschaubar machen.

Die Erfahrung zeigt, dass diese Begleitungen für freiwillig engagierte Personen ein sehr sinnvolles und bereicherndes Engagement darstellen.

Mit einem Begleitdienst erhält das Pflegepersonal im Heim Unterstützung /Entlastung für die alltägliche Arbeit.

Damit kann die Qualität für die BewohnerInnen im Heim gesichert oder noch erhöht werden.

Bei der Initiative in Bregenz standen das Anliegen und die Überzeugung, dass die Situation verbessert werden muss im Vordergrund.

Engagiert und „blauäugig“ wurde einfach an der Sache gearbeitet.

Dass freiwilliges Engagement Geld (Spesenersatz) kostet, es eine Versicherungsmöglichkeit für die Freiwilligen gibt, dass Fortbildung zu ermöglichen und finanzieren

ist, dass auf Anerkennung für die Freiwilligen nicht nur zu achten ist, sondern diese auch etwas kostet und einiges mehr, wurde teilweise mühsam erfahren. Es war keine Finanzierung und andere Unterstützung geklärt. Was vielleicht ganz gut war, um nicht schon in der Vorbereitung Mut oder Schwung zu verlieren. Hilfreich wäre ein Leitfaden schon gewesen.

- Auswirkungen eines Begleitdienstes
 - BewohnerInnen gewinnen an Sicherheit
 - Angehörigenengagement verstärkt sich
 - Pflegepersonal wird entlastet
 - Kommunikation Arzt/Ambulanz und Heim wird sichergestellt
 - Bestätigung/Anerkennung für die Freiwilligen durch die positiven Rückmeldungen

Beispielhafter Ablauf einer Begleitung

Heimleitung ruft KoordinatorIn an, kündigt einen Bedarf an einer Begleitung, z.B. in die Ambulanz des LKH an. Nennt Datum (ideal, so bald Termin dem Heim bekannt ist – das können 3 Tage sein, sind tw. nächster Tag od. innert eines Tages) und Daten – wer soll begleitet werden?

KoordinatorIn überlegt wen sie als erstes vom Team kontaktiert (wer kennt die zu begleitende Person, wer hat am ehesten Zeit, wer war in letzter Zeit nicht „eingeteilt“). Bei einem aktiven, eingespielten Team ist ein Einsatz in der Regel zw. 15 und 45 Minuten Zeitaufwand organisiert (die „aktiven“ 45 Minuten können sich auf zwei Kalendertage verteilen – mehrfache Anrufe, wenn „Wunschbegleitung“ schwer erreichbar ist)

3. Leitfaden für Organisation/Aufbau eines Begleitdienstes

Als Beispiel dient Bregenz, in dem die Initiative entstand. Hier werden 2 Pflegeheime mit diesem freiwilligen Engagement unterstützt. Beide Heime werden von einem privaten Betreiber geführt und haben gemeinsam eine Bettenkapazität von 170.

Der Bedarf an Begleitungen liegt bei ca. 1 – 1,5 pro HeimbewohnerIn/Jahr (im Beispiel Bregenz 180 bis 250 im Jahr).

Der Bedarf an freiwilligen BegleiterInnen: ca. 12 – 15

3.1. Rahmenbedingungen

- Organisatorisch
 - Eine Koordinatorin/Leiterin als Ansprechpartnerin für die Heime und für die Freiwilligen
 - Ausstattung: Handy, PC mit Mail für Schreibarbeiten, Teameinladungen,
 - Aufgaben der KoordinatorIn:
 - Termine koordinieren
 - Kontakt zum Heim – Personal, BewohnerInnen
 - Kontakt, Teambildung, Teampflege der Freiwilligen BegleiterInnen

- „Qualitätskontrolle“/Service: Reflexion der Einsätze (mit „Heim“ und Begleiterin – Rücksprache mit begleiteter Person erfolgt durch Begleitung direkt)
- Werbung, Gewinnung von Freiwilligen
- Ev. Mitglied in Heimbeirat
- Infos weiterleiten an Team (Möglichkeiten für Fortbildung, ...)
- Kostenplanung/Budget
 - Abgeltung der direkten Kosten organisieren (Fahrtkosten, ...)
 - Anerkennung für Freiwillige (Geburtstagsgeschenk)
 - Teamessen 2 mal jährlich (Anerkennung, Teambildung) organisieren
- Gruppenversicherung (Unfall) für die Freiwilligen
- Zeitbedarf:
 - Koordination – KoordinatorIn kennt das Team, weiß wer wen aus dem Heim kennt und Idealbesetzung wäre.
Gerade am Anfang ist empfehlenswert, nach erfolgter Begleitung im Heim nachzufragen, wie es geklappt hat – Einsatz reflektieren.
Ebenso bei der/dem BegleiterIn – wie war es, Schwierigkeiten, Erfolge,
- Zeitaufwand für die Koordination, monatlich ca. 10 Stunden
- Zeitbedarf für Freiwillige
 - Richtet sich vorwiegend nach Anzahl an Einsätzen
 - Pro Einsatz ist mit mindestens mit 2 Stunden, bis 5 Stunden (Ambulanz) zu rechnen
 - Erfahrung in Bregenz: im Schnitt 1 – 5 Einsätze im Monat (je nach pers. Zeitkontingent)

3.2. Anforderungsprofil für freiwillige BegleiterInnen

- Freude und Verständnis am Umgang mit betagten Personen
- Frauen und Männer
- Körperlich muss die Person in der Lage sein, die begleitete Person zu stützen und ihr behilflich zu sein
- Zeitl. Flexibilität (überwiegend Vormittags) und Verlässlichkeit
- Absolute Verschwiegenheit
- Teamfähigkeit – regelm. Teamsitzungen
- Medizinisches Interesse ist hilfreich, keine Bedingung

3.3. Aufgaben der BegleiterInnen

- Begleitung zu Arzt u.o. KH-Ambulanzen
- Kontakt mit HeimbewohnerIn aufnehmen – bei erster Begleitung sich vorstellen, Ablauf erläutern, Wünsche, Besonderheiten erfragen
- Kontakt mit Stationsleitung – Papiere (Überweisungsschein, Heimbewohnerblatt, Transportschein) übernehmen. Wichtige Informationen für Begleitung einholen, auf was ist zu achten (z.B. Demenzerkrankung, damit vielfach Bewegungsdrang mit der Neigung zu „wandern“ und sich damit aus Ordination/Ambulanz zu entfernen) was soll Arzt jedenfalls mitgeteilt werden?
- Begleitungen durchführen (pünktlich, verlässlich, vertraulich)
- Bei Arzt/Ambulanz: anmelden, Papiere übergeben, auf Wunsch bei An- und Ausziehen behilflich sein, auf Wunsch bei Untersuchung dabei sein (erfahrungsgemäß fast immer der Fall)

- Nach Rückkehr, Ergebnisse und Verordnungen der Untersuchung bei der Stationsleitung bekannt geben
- Teilnahme beim Team – vierteljährlich
- Team: Erfahrungsaustausch, „Fallbesprechungen“, Ideenaustausch, Überprüfung und Weiterentwicklung des Angebotes

3.4. Potentielle Partner

- Stationsleitungen (zu Teamsitzungen einladen)
- des Heimbetreibers
- Besuchsdienste – Freiwillige des Besuchsdienstes kennen schon viele Heimbewohner, können gut mitarbeiten.
- Heimbetreiber – Möglichkeit zur Teilnahme an internen Fortbildungsveranstaltungen Heimbetreiber – Rollstuhlkurs für die Freiwilligen
- Heimbetreiber für grundsätzl. Zusammenarbeit
- Heimleitung vor Ort ist entscheidend für Annahme des Angebotes

3.5. Mögliche Hürden und Widerstände in der Umsetzung

- Heimleitung – könnte freiwilliges Engagement/Angebot als Einmischung sehen
 - Der Heimleitung die Dienstleistung des Begleitdienstes vorstellen, den Nutzen für Heim (Entlastung des Personals) und BewohnerInnen aufzeigen und um Unterstützung werben.
- Pflegepersonal – könnte Verlagerung von Professionellen zu Freiwilligen befürchten.
 - Klare Stellungnahme der Heimleitung ist hilfreich. Es geht ausschließlich um Unterstützung, Entlastung der Professionellen und um eine anders gar nicht leistbare Qualität für die HeimbewohnerInnen.

4. Werbung/Öffentlichkeitsarbeit

- Vorstellung des Angebotes bei dem Heimbetreiber
- Vorstellung des Angebotes bei der Heimleitung
- PR-Arbeit in/über lokale Medien und Seniorenmagazin und Zeitschrift des Heimbetreibers (wenn vorhanden)
- Heimbeirat – informieren, Angebot vorstellen
- Über Bürgerbüro informieren
- Politik und Verwaltung (Stadt/Land) informieren

4.1. Werbung von Freiwilligen

- Persönliche Ansprache
- Vorstellung bei Besuchsdiensten
- Inserate in lokalen Medien
- Freiwilligeninternetbörse (www.freiwilligenboerse.vol.at)

5. Budgetplanung

- Telefonkosten
- Bürobedarf und Postgebühren
- Km-Geld u.o. Fahrkarten öffentliche Verkehrsmittel (von der Wohnung der Freiwilligen zum Heim und retour)
- Gruppenhaftpflicht- Unfallversicherung (ca. € 15,- pro Freiwilliger)

- Teamsitzungen
- 2 x jährlich Anerkennungssessen mit dem Team
- Kl. Geburtstagsgeschenke für Teammitglieder
- Fortbildung (Validation, Biografiearbeit, Erste Hilfekurs, Rollstuhlfahrkurs, ...)
- Fallweise Supervision