

Freiwillige als Akteure in der Gesundheitsversorgung

Beitrag zur Erhöhung der Qualität

Dank Interprofessioneller Zusammenarbeit (IPZ) sollen Qualität und Effizienz der Gesundheitsversorgung erhöht werden. Freiwillige spielen eine wichtige Rolle. Doch wie können sie in diese Zusammenarbeit integriert werden – und wie profitieren Patientinnen und Patienten davon?

Von Eva Hollenstein und Nicholas Arnold*

Die Interprofessionelle Zusammenarbeit (IPZ) erhält innerhalb der Gesundheitsversorgung weltweit immer grössere Aufmerksamkeit. Durch den engen Austausch zwischen Fachleuten verschiedener Disziplinen, Patientinnen und Patienten, deren Angehörigen und weiteren Involvierten sollen durch gelingende IPZ Qualität, Kontinuität und Effizienz der Versorgung sowie die Zufriedenheit aller Akteure nachhaltig erhöht werden. Auch in der Schweiz wird IPZ als Lösungsansatz betrachtet, um den Herausforderungen im Gesundheitswesen zu begegnen. Aus diesem Grund hat das Bundesamt für Gesundheit 2017 das Förderprogramm «Interprofessionalität im Gesundheitswesen» lanciert. Das Programm soll die IPZ in der Schweiz untersuchen und stärken.

Die IPZ soll Qualität, Kontinuität und Effizienz der Versorgung nachhaltig erhöhen.

***Eva Hollenstein** ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Bereich «Management im Gesundheitswesen» am Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie. **Nicholas Arnold** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Center for Philanthropy Studies (CEPS) der Universität Basel, an dem unter anderem zur Freiwilligenarbeit geforscht wird.

Zu den Akteuren der IPZ gehören auch Freiwillige, die sich in Organisationen des Gesundheitswesens engagieren. Tatsächlich stellen Freiwillige einen wichtigen Faktor in der Leistungserbringung innerhalb des hiesigen Gesundheitswesens dar. Sie sind beispielsweise in Pflegeheimen und Spitälern oder bei Nonprofit-Organisationen wie dem Schweizerischen Roten Kreuz oder Pro Senectute tätig. Manche Betreuungs- und Unterstützungsaktivitäten sind ohne ihren Einsatz kaum denkbar. Welche Rolle also nehmen Freiwillige innerhalb der IPZ ein, und wie gelingt es aus Sicht der verschiedenen beteiligten Akteure, Freiwillige erfolgreich in Organisationen und konkret in die IPZ einzubinden? Diesen Fragen sind das Center for Philanthropy Studies der Universität Basel und das Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) nachgegangen. Dabei wurden im Rahmen des Forschungsprojekts Umfragen bei Freiwilligen und bei Institutionen des Gesundheitswesens – drei

Viertel davon Alters- und Pflegezentren – durchgeführt sowie Expertinnen und Experten, Vertreterinnen und Vertreter von Institutionen, Freiwillige, Patientinnen und Patienten und deren Angehörige interviewt. Die Ergebnisse der Studie sind nun in einem Abschlussbericht veröffentlicht worden**.

Freiwillige leisten nur selten Aufgaben, die unmittelbar die Grundversorgung im Gesundheitswesen berühren. Ihr Engagement fällt in die Bereiche Zusammensein/Freizeitaktivitäten und Unterstützung im Alltag. Sie verbringen Zeit mit Patientinnen und Patienten, organisieren und begleiten Ausflüge und andere Aktivitäten und leisten Unterstützung bei alltäglichen Erledigungen. Und doch – oder gerade deshalb – sind sich die IPZ-Beteiligten einig: Freiwillige leisten durch ihren Einsatz einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Qualität der Gesamtleistung im Gesundheitswesen.



Freiwillige Mitarbeiterin in einer Altersinstitution: Das Engagement fällt in die Bereiche Zusammensein/Freizeitaktivitäten und Unterstützung im Alltag.

Foto: Pflegezentren Zürich

Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige betonen dabei insbesondere drei zentrale Funktionen von Freiwilligen, die zu einer positiveren Wahrnehmung der Gesundheitsversorgung und einem gesteigerten Wohlbefinden beitragen.

- Freiwillige bieten Patientinnen und Patienten und Angehörigen durch ihren Einsatz die Gelegenheit, Entlastung zu finden und aus dem gewohnten Alltag auszubrechen.
- Freiwillige bilden durch ihre Präsenz und die Zeit, die sie sich im Gegensatz zum stark beschäftigten Fachpersonal nehmen können, oft eine wichtige emotionale Stütze.
- Freiwillige können nicht selten eine besondere Art der Beziehung zu Patientinnen und Patienten aufbauen, wodurch sie einen engen und vertrauensvollen Zugang zu diesen geniessen.

Freiwillige schlüpfen so in eine Art Vermittlerrolle: Studienteilnehmende berichten wiederholt, dass Freiwillige zum Teil wichtige Informationen zum Befinden der Patientinnen und Patienten und deren Wahrnehmung der Gesundheitsleistungen erhalten, die sie an das Fachpersonal weitergeben können, sofern die Informationen nicht vertraulich sind. Dies bietet Fachpersonen in der Folge die Möglichkeit, die Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten besser wahrzunehmen und entsprechend zu reagieren. Die Vorteile, die sich aus dem Einsatz von Freiwilligen ergeben, zeigen sich auch aus Sicht der Organisationen. So betont die Mehrheit der Befragten, dass der Einsatz von Freiwilligen bedeutend mehr Nutzen bringt, als dass er Aufwand verursacht, und generell die Versorgungsqualität und das Wohlbefinden der Patientinnen und Patienten erhöht. Nicht zuletzt hat das Fachpersonal dadurch mehr Kapazitäten, um sich auf Grundleistungen zu konzentrieren.

**Der Einsatz von
Freiwilligen bringt
wesentlich mehr
Nutzen, als dass er
Aufwand verursacht.**

Der Einsatz von Freiwilligen ist allerdings auch mit Herausforderungen verbunden. Um diese zu meistern und gleichzeitig darauf hinzuarbeiten, die genannten positiven Effekte zu erreichen, bedarf es eines bewussten Umgangs mit Freiwilligen.

Klare Rollenteilung

Im Rahmen des Forschungsprojekts wurde immer wieder deutlich, dass Organisationen dem Thema Rollenverteilung grosse Aufmerksamkeit schenken sollten, da Unklarheiten in diesem Bereich aus Perspektive aller Beteiligten ein wesentlicher Grund für Spannungen sein können. Eine klare Rollenverteilung zwischen Fachpersonal und Freiwilligen hilft, dass einerseits die Freiwilligen die Grenzen ihres Engagements kennen und sie so vor einem

möglichen «Ausbrennen» durch übermässig intensiven Einsatz geschützt sind. Andererseits stellen sie klare Zuständigkeiten aus Mitarbeitendenperspektive sicher.

Für die Patientinnen und Patienten verhindert eine klare Rollenverteilung, dass Freiwillige Aufgaben übernehmen, für die sie nicht qualifiziert sind. Denn aus Sicht von Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen können

Spannungen mit Freiwilligen entstehen, wenn Freiwillige Aufgaben ausserhalb ihres Kompetenzbereichs wahrnehmen (z.B. Essenseingabe an Menschen mit Schluckstörungen). Rollenklarheit kann beispielsweise mittels Arbeitsbeschrieben oder Checklisten erreicht werden. Im Optimalfall werden solche Rollendefinitionen auch im Beisein von Angehörigen besprochen, damit alle Seiten klar informiert sind bezüglich der Rolle, die Freiwillige einnehmen.

Ein funktionierender Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Akteuren ist denn auch ein weiterer essenzieller

>>

Faktor für das Gelingen von Freiwilligeneinsätzen, den es seitens Organisationen zu fördern gilt. Mit dem Aufbau geeigneter und regelmässiger Austauschgefässe können Organisationen sicherstellen, dass wichtige (nicht vertrauliche) Patientinformationen zwischen Fachpersonen und Freiwilligen ausgetauscht werden, was zu einer besseren Versorgung der Patientinnen und Patienten beitragen kann. Zudem fördert dieser Austausch das gegenseitige Vertrauen zwischen den Beteiligten, was einer positiven Stimmung zuträglich ist. Nicht zuletzt wird damit auch allfälligen Missverständnissen bezüglich der Rollen der beteiligten Akteure vorgebeugt. An dieser Stelle offenbart das Forschungsprojekt allerdings noch Handlungsbedarf, da es heute in diversen Organisationen noch an geeigneten Gefässen fehlt, wie beispielsweise regelmässigen Austauschtreffen zwischen Freiwilligen und Fachpersonen.

Rollenklarheit und Informationsaustausch sicherzustellen, ist allerdings keine einfache Aufgabe. Helfen kann eine interne Koordinationsstelle für Freiwillige, ein weiterer wichtiger Faktor für den gelingenden Einsatz von Freiwilligen. Von den befragten Organisationen verfügen zwar drei Viertel über eine solche Stelle. Die vorgesehenen Zeitpensen für diese Stellen

fallen im Durchschnitt mit knapp 25 Prozent allerdings eher gering aus. Die Resultate des Forschungsprojekts zeigen, dass eine Koordinationsstelle in vielerlei Hinsicht essenziell ist: Sie stärkt den Informationsfluss zwischen den Beteiligten oder nimmt eine Vermittlerrolle ein, wenn es zu Konflikten oder Unklarheiten kommt. Nicht zuletzt kann eine solche Stelle dazu dienen, Gespräche mit Freiwilligen vor Einsatzbeginn zu führen, um die gegenseitigen Erwartungen zu erörtern oder die Eignung der Freiwilligen zu beurteilen.

Der Einsatz von Freiwilligen bringt für Organisationen des Gesundheitswesens und für Patientinnen und Patienten zweifelsohne bedeutende Chancen mit sich. Allerdings gilt es diesen Einsatz gut zu planen und zu begleiten, damit wirklich positive Effekte entstehen. Erfreulicherweise scheinen Organisationen des Gesundheitswesens allgemein erfolgreich darin, Freiwillige einzubinden, und Letztere geben an, sich motiviert und wertgeschätzt zu fühlen. ●

Eine Koordinationsstelle kann viel zum Gelingen des Freiwilligeneinsatzes beitragen.

**Link: <https://ceps.unibas.ch/de/publikationen/#c1576>

Anzeige

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

zhaw **Gesundheit**

Karriere-möglichkeiten steigern

- Bachelor of Science in Pflege
- Bachelor of Science für diplomierte Pflegendende
- Master of Science in Pflege
- Weiterbildungen in den Fachrichtungen Pädiatrische Pflege, Onkologische Pflege, Gerontologische Pflege sowie Patienten- und Familienedukation

Mehr unter zhaw.ch/gesundheits

Jetzt informieren!



Gut vorbereitet in die Zukunft:

Aus- oder Weiterbildung

am Institut für Pflege der ZHAW.