



## Gewinnung und Sicherung von ehrenamtlichem Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung

Gutachten des ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH  
im Auftrag der Landeshauptstadt Schwerin

Köln, den 04.02.2016

### Inhalt

1.	Einleitung.....	2
1.1	Fragestellung .....	2
1.2	Methodik .....	3
2.	Ausgangslage und Stand der Fachdiskussion .....	4
2.1	Ehrenamtliches Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung .....	4
2.2	Fachdiskussion zur ehrenamtlichen Mitwirkung in Pflege und sozialer Betreuung .....	5
3.	Bestandsaufnahme ehrenamtlicher Mitwirkung in Pflege und sozialer Betreuung in Schwerin ...	8
3.1	Definition und Kompetenz des Ehrenamts .....	9
3.2	Umfang des ehrenamtlichen Engagements in diesem Bereich.....	10
3.3	Beschreibung der ehrenamtlichen Mitarbeiter.....	12
3.4	Handlungsfelder des ehrenamtlichen Engagements .....	13
4.	Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit.....	15
4.1	Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter .....	16
4.2	Anleitung, Schulung und Begleitung .....	16
4.3	Anerkennung ehrenamtlicher Mitarbeit .....	18
4.4	Kooperation.....	19
5.	Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Arbeit .....	19
5.1	Veränderungen der ehrenamtlichen Mitarbeit.....	19
5.2	Vorschläge zur Weiterentwicklung .....	20
5.3	Zukünftige Entwicklung von Bedarf und Potenzialen.....	20
6.	Zusammenfassung und Empfehlungen .....	21
6.1	Zusammenfassung zentraler Ergebnisse .....	21
6.2	Handlungsempfehlungen .....	24
7.	Anhang.....	27
7.1	Fragebogen „Gewinnung und Sicherung von ehrenamtlichem Engagement in der Pflege“ (ISG 2015) .....	27
7.2	Literaturverzeichnis .....	30



## 1. Einleitung

Die Landeshauptstadt Schwerin führt eine Planung für ambulante, teilstationäre und stationäre Pflegeeinrichtungen nach § 5 Abs. 2 Landespflegegesetz Mecklenburg-Vorpommern (LPflegeG M-V) durch. Das ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH wurde im Herbst 2014 mit der Erstellung der ersten Pflegesozialplanung beauftragt und hat im April 2015 die 1. Pflegesozialplanung der Landeshauptstadt Schwerin vorgelegt. Darin sollen die Folgen der demografischen Entwicklung analysiert, der Unterstützungsbedarf der älteren Bevölkerung identifiziert und die bestehenden Versorgungsangebote geprüft werden.

Die Pflegesozialplanung ist mit diesem Bericht aber nicht abgeschlossen, sondern wird als kontinuierlicher Planungsprozess fortgeführt, um das Versorgungssystem auch in Zukunft passgenau gestalten und verbessern zu können. In diesem Kontext wurden im Sommer 2015 zwei thematische Schwerpunkte vereinbart, um die Umsetzung der Pflegesozialplanung zu vertiefen, dies sind:

- a) Weitere Umsetzung des Grundsatzes „ambulant vor stationär“ unter besonderer Berücksichtigung des pflegerischen Entlassungsmanagements aus der Klinik und
- b) Gewinnung und Sicherung von ehrenamtlichem Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung.

Das ISG wurde im August 2015 erneut mit der Analyse beider Themen beauftragt.

Die vorliegende Expertise befasst sich mit dem zweiten Themenschwerpunkt.<sup>1</sup> In den Handlungsempfehlungen der ersten Pflegesozialplanung wird die Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement in stationäre Pflege und Hospizarbeit positiv hervorgehoben und empfohlen, „weitere Einsatzmöglichkeiten“ bürgerschaftlich engagierter Mitarbeiter zu prüfen „und deren Motivierung, Schulung und Begleitung ... über das derzeit erreichte Maß hinaus“ voranzutreiben.<sup>2</sup>

Für Pflegebedürftige wird dadurch insbesondere die soziale Betreuung erweitert. Angehörige ebenso wie hauptamtliche Pflegekräfte können dadurch zwar nicht ersetzt, aber entlastet und ergänzt werden. Diese Einbindung gewinnt angesichts der demografischen Entwicklung zunehmend an Bedeutung, da die Zahl der Pflegebedürftigen stärker steigt als die Zahl der Angehörigen und der Pflegekräfte. Auch das Landespflegegesetz Mecklenburg-Vorpommerns betont, dass die Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement in die Versorgung von Pflegebedürftigen wichtig ist: „Das bürgerschaftliche Engagement ist in allen Bereichen der pflegerischen Versorgung zu stärken“ (§ 1 Abs. 3 Satz 3 LPflegeG M-V).

### 1.1 Fragestellung

Im Rahmen der Erstellung der ersten Pflegesozialplanung in Schwerin wurden die Anbieter von ambulanten und (teil-) stationären Leistungen danach gefragt, inwieweit sie Potenziale des bürgerschaftlichen Engagements einbeziehen. Weiterhin wurden Angebote der Demenzbetreuung und der Sterbe-

---

<sup>1</sup> Diese Expertise wäre ohne Mitwirkung der Gesprächspartner und derjenigen, die unseren Fragebogen ausgefüllt haben, nicht möglich gewesen, allen Beteiligten sei an dieser Stelle dafür gedankt.

<sup>2</sup> ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH (2015): Erste Pflegesozialplanung für die Landeshauptstadt Schwerin, hrsg. vom Amt für Soziales und Wohnen der Stadtverwaltung Schwerin, S. 133.



begleitung durch Hospizdienste identifiziert. In einer Vertiefung dieser Erkenntnisse ist nun zu ermitteln,

- welche Kapazitäten an ehrenamtlich Engagierten in der Pflege, in pflegeergänzenden Maßnahmen und in Wohneinrichtungen derzeit zum Einsatz kommen (Umfang des Engagements),
- welche Personen sich in diesem Bereich engagieren und aus welchen Motiven heraus sie dies tun,
- in welcher Weise diese Personen vorbereitet, begleitet und im Bedarfsfall fachlich unterstützt werden,
- welche Formen der Anerkennung dieser Leistung zur Anwendung kommen und
- wie im Rahmen von Engagementförderung über die spezifischen Voraussetzungen und Möglichkeiten des bürgerschaftlichen Engagements im Tätigkeitsfeld von Pflege und Pflegeumfeld informiert wird.

Die Ergebnisse dieser Bestandsaufnahme werden auch im Hinblick darauf geprüft, ob sich daraus ein Bedarf an Erweiterung und ggf. Modifikation des Angebotsverzeichnisses ergibt.

## **1.2 Methodik**

Zur Bearbeitung dieser Fragestellung wurden im Einzelnen die folgenden Arbeitsschritte durchgeführt:

### *(1) Aufbereitung der Fachdiskussion*

In einem ersten Schritt wurde die Literatur zur Einbeziehung ehrenamtlicher Mitarbeit in Pflege und soziale Betreuung ausgewertet, um daraus Fragestellungen für die Untersuchung in Schwerin zu erhalten.

### *(2) Ermittlung der derzeitigen Mitarbeit von Ehrenamtlichen in Schwerin*

Bereits bei der Erstellung der 1. Pflegesozialplanung wurde im Rahmen einer Anbieterbefragung im Herbst 2014 unter anderem die Frage gestellt, in welchem Maße ehrenamtliche Mitarbeiter einbezogen wurden. Diese Bestandsaufnahme wurde nun erweitert, indem auch nicht unmittelbar pflegerische Anbieter einbezogen und die Fragen zu den Ehrenamtlichen um die weiteren Aspekte der Vorbereitung, Begleitung und Anerkennung ergänzt wurden. Diese schriftliche Befragung wurde im November 2015 durchgeführt. Anschließend wurden einzelne telefonische Interviews mit den Anbietern und Organisationen durchgeführt, die intensiver mit ehrenamtlichen Mitarbeitern arbeiten, um weitere Informationen über die Erfahrungen mit Ehrenamtlichen zu erhalten.

### *(3) Bedarfsermittlung und Bedarfsprognose*

Auf dieser Grundlage wird eine zweistufige Bedarfsanalyse durchgeführt, um zu ermitteln,

- wie die derzeit praktizierte Gewinnung, Begleitung und Unterstützung bürgerschaftlichen Engagements in Pflege, Pflegeumfeld und sozialer Betreuung verbessert werden kann und
- mit welchem Bedarf und mit welchen Potenzialen an bürgerschaftlichem Engagement auf Basis aktueller Bevölkerungsvorausrechnungen bis zum Jahr 2030 zu rechnen ist.



Für diese Analyse wurden vorliegende Untersuchungen und Prognosen zu den Potenzialen des bürgerschaftlichen Engagements ausgewertet.

#### *(4) Handlungsempfehlungen und Maßnahmen*

Auf der Grundlage von Bestandserhebung und Bedarfsanalyse wurden im dritten Schritt Maßnahmen zur weiteren Nutzung des bürgerschaftlichen Engagements erarbeitet.

Die Bestandsaufnahme und Bedarfsermittlung sowie die entwickelten Empfehlungen wurden in einem Workshop am 15.12.2015 unter Einbeziehung der Expertise von ausgewählten Fachleuten (Vertretern von Wohlfahrtsverbänden und der Ehrenamtsbörse des Seniorenbüros, Anbietern von Pflege, betreutem Wohnen und Hospizarbeit sowie weiteren Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten) bewertet. Im Rahmen dieses Workshops wurden die Ergebnisse von Bestandsaufnahme, Bedarfsermittlung und Maßnahmenempfehlungen auch im Hinblick auf eine Weiterentwicklung diskutiert.

Im letzten Arbeitsschritt werden unter Berücksichtigung der Expertise dieser Akteure und der Ergebnisse der gemeinsamen Diskussion für die Landeshauptstadt Schwerin passende Maßnahmen empfohlen.

## **2. Ausgangslage und Stand der Fachdiskussion**

### **2.1 Ehrenamtliches Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung**

Einerseits unterliegen Ehrenamtliche nicht dem gleichen Zeitdruck wie hauptamtliche Pflegekräfte, andererseits verfügen sie in der Regel nicht über die gleiche fachliche Qualifikation auf Basis einer formalen beruflichen Ausbildung. Ausgehend von dieser ersten Eingrenzung lassen sich einzelne Bereiche und Handlungsfelder bestimmen, in denen ehrenamtlich Engagierte einen hilfreichen Beitrag leisten können, und zugleich Grenzen zu hauptamtlicher Pflege ziehen, die über ehrenamtliche Kompetenzen hinausgeht.

Für Pflegebedürftige kann insbesondere die soziale Betreuung erweitert werden, die von hauptamtlichen Pflegekräften zwar auch zu leisten ist, die aber unter Zeitdruck eher eingeschränkt wird als die unmittelbaren pflegerischen Leistungen. Die wichtige Unterstützungsleistung durch Angehörige ebenso wie hauptamtliche Pflege können durch Ehrenamtliche nicht ersetzt werden, aber Ehrenamtliche können mit ihrem Beitrag deren Arbeit ergänzen und diese entlasten. So können z.B. Angebote der Tagesstrukturierung in häuslicher und stationärer Pflege die Lebensqualität der Pflegebedürftigen durch Vorlesen, gemeinsames Singen und Basteln oder durch Spaziergänge erhöhen. Zugleich entlasten sie die Angehörigen in ihrer belastenden Verantwortlichkeit, die gerade bei Demenzkranken mit ständiger Beaufsichtigung verbunden sein kann. Hier können ehrenamtliche Besuchsdienste und stundenweise Betreuung in der Wohnung eine wirksame Hilfe darstellen. Alternativ können Betreuungsmöglichkeiten außer Haus etwa in Form eines „Demenzcafés“ angeboten werden.

Ein weiteres Beispiel ist die ehrenamtliche Sterbebegleitung, die eine zeitlich intensive Begleitung erfordert, in der biografische Aufarbeitung und Umgang mit Ängsten ebenso wichtig sind wie die (fachlich zu leistende) palliativmedizinische Betreuung.

Dabei ist zu beachten, dass die Gewinnung und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiter nicht zum „Nulltarif“ eingeplant werden kann, sondern sorgfältig zu konzipieren ist:



- Die Gewinnung bürgerschaftlich Engagierter muss ansprechend gestaltet werden und die darin bestehenden Mitwirkungsmöglichkeiten klar beschreiben.
- Personen, die an bürgerschaftlichem Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung interessiert sind, müssen vorab über die Arbeit mit Pflegebedürftigen informiert und darin geschult werden.
- Zudem ist darauf zu achten, dass engagementbereite Personen auch für diese Tätigkeit geeignet sind. Dies kann z.B. in Probeeinsätzen geprüft werden.
- Weiterhin muss bürgerschaftliches Engagement fachlich begleitet werden, um die Freiwilligen zu unterstützen, wenn sie an ihre Grenzen kommen. Dies kann sowohl ein Bedarf an tätigkeitsbezogener Unterstützung (z.B. um die Grenze zwischen ehrenamtlicher und hauptamtlicher Kompetenz sachgemäß einschätzen zu können) als auch ein Bedarf an persönlicher Unterstützung sein (z.B. um Selbstüberforderung zu vermeiden).
- Schließlich sollte bürgerschaftliches Engagement in eine „Anerkennungskultur“ eingebettet werden, die in Form einer Bescheinigung der Leistungen, von geselligen Treffen Ehrenamtlicher, einer „Ehrenamts-Card“ mit Vergünstigungen im ÖPNV und bei Museumsbesuchen bis hin zur Gewährung von Aufwandsentschädigungen reichen kann.

## 2.2 Fachdiskussion zur ehrenamtlichen Mitwirkung in Pflege und sozialer Betreuung

Die allgemeine Fachdiskussion zur Mitwirkung Ehrenamtlicher in der Pflege und sozialen Betreuung konzentriert sich auf die Fragen,

- a) welche Tätigkeitsfelder geeignet sind,
- b) wie für diese Tätigkeiten geeignete Mitarbeiter gefunden werden können,
- c) welcher Bedarf an Schulung und Fortbildung besteht,
- d) wo die ehrenamtliche Mitarbeit in diesem Bereich an ihre Grenzen stößt und
- e) wie das Verhältnis zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern zu gestalten ist, um eine gute Kooperation zu gewährleisten.

Diese Aspekte werden im Folgenden näher erläutert.

### a) Geeignete Tätigkeitsbereiche

In stationären Pflegeeinrichtungen können Ehrenamtliche in den Bereichen Sozialdienst, soziale Begleitung und Hauswirtschaft eher mitwirken als im Kernbereich der Pflege. Besonders soziale Tätigkeiten wie das „einfach da Sein“, das Vorlesen u. ä. werden aus Sicht der im Jahr 2006 vom ISG in einer Studie zur Einbeziehung von Angehörigen und Freiwilligen in die Pflege und Betreuung befragten Mitarbeiter als Bereiche gesehen, in denen sie sich durch Ehrenamtliche wirksam entlastet fühlen.<sup>3</sup> Auch der deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge sieht den Aufgabenbereich der

<sup>3</sup> Engels, D.; Pfeuffer, F. (2009): Die Einbeziehung von Angehörigen und Freiwilligen in die Pflege und Betreuung in Einrichtungen in: Schneekloth; Wahl (2009), S. 270 f.



Freiwilligen nicht innerhalb der hauptamtlichen Pflege, sondern in Tätigkeiten, die die Lebensqualität der zu pflegenden Personen in der stationären und ambulanten Pflege erhöht.<sup>4</sup>

Im häuslichen Bereich wurden verschiedene Modelle der ehrenamtlichen Unterstützung von Senioren entwickelt, die von der ehrenamtlichen Beratung über kleinere Hilfen im Haushalt bis zur Schulung im Umgang mit moderner Technologie reichen können.<sup>5</sup> Nach einer Bevölkerungsbefragung des Freiburger Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) aus dem Jahr 2013 gehören Alltagsbegleitung, Freizeitgestaltung, soziale Integration, Begleitung bei Ämtergängen und die Vertretung von Rechten pflegebedürftiger Menschen zu den Hauptaufgabenfeldern von Engagierten.<sup>6</sup>

#### *b) Motivation*

Die Gründe, aus denen ehrenamtliche Mitarbeit in diesem Bereich geleistet wird, sind vielfältig. Grundsätzlich können als Motive von Freiwilligen in ehrenamtlichen Besuchsdiensten altruistische und egoistische Motivationen unterschieden werden.<sup>7</sup> Zur altruistischen Motivation zählen u.a. Philanthropie, Mitgefühl und Pflichtbewusstsein. Egoistische Motive lassen sich in extrinsische, durch äußere Anreize wie z.B. finanzielle Leistungen, und intrinsische Motive unterscheiden, die das eigene Wohlbefinden betreffen. Auch das Konzept der Reziprozität wird in diesem Zusammenhang diskutiert, dabei wird unterschieden, ob das Geben im Rahmen des sozialen Tausches mit der Erwartung verbunden ist, etwas dafür zu erhalten (z.B. eine ähnliche Versorgung im eigenen Alter) oder weil man bereits etwas erhalten hat (z.B. Pflege als Kind oder im Krankheitsfall).

In der o.g. Befragung des ZQP sind „Erfahrungen machen (69 Prozent), Sinnstiftung (68 Prozent) und neue Kontakte (51 Prozent)“ die am häufigsten genannten Motive für ein Engagement in der Pflege.<sup>8</sup>

#### *c) Formen der Anerkennung*

Da ehrenamtliche Tätigkeit keine monetär vergütete Arbeitsleistung ist, stellt sich die Frage, durch welche anderen Formen die Leistung der Ehrenamtlichen anerkannt werden kann. In der Praxis finden sich vielfältige Formen der nicht-monetären Anerkennung in Form von Feiern und Ausflügen, Weiterbildungen, Ehrungen, Geburtstags- und Weihnachtsgeschenken.<sup>9</sup> Monetäre Formen der Anerkennung sind in der Regel Erstattungen von Fahrtkosten und Aufwendungen.

In diesem Zusammenhang wird die Gewährung einer monetären Aufwandentschädigung kontrovers diskutiert, da sie einerseits der Idee des Ehrenamts zuwiderlaufe und indirekt eine Konkurrenz zu hauptamtlichen Pflegekräften herstelle („grauer Arbeitsmarkt“), andererseits jedoch Potenzial biete, auch Geringverdiener oder Personen mit geringer Rente, die es sich nicht leisten können, ihre Zeit

<sup>4</sup> Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2012): Haupt- und Ehrenamt in der Pflege: Freiwilligenmanagement zwischen zivilgesellschaftlichem Mehrwert und gesellschaftspolitischen Herausforderungen, Berlin, S. 21.

<sup>5</sup> Hartmann, C. (2008) „Soziale Arbeit mit hochaltrigen Menschen. Befunde und Modelle.“ *Sozial Extra 5/6 (2008)*.S. 26-29

<sup>6</sup> Zentrum für Qualität in der Pflege (2013): Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix, ZQP Themenreport, Freiburg, S. 10.

<sup>7</sup> Rechberger, K. (2009): Ehrenamtlichkeit im Altenbesuchsdienst, unter: <http://othes.univie.ac.at/4153/>

<sup>8</sup> ZQP 2013, S. 36.

<sup>9</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 264.



und Arbeitskraft komplett unentgeltlich anzubieten, für ein Ehrenamt zu gewinnen.<sup>10</sup> Auch wird davor gewarnt, das Ehrenamt zum Zweck der Entlastung der öffentlichen Kassen indirekt zur Bürgerpflicht zu erklären oder als Ersatz für hauptamtliche Pflege einzusetzen.

#### *d) Fortbildungen*

Das Angebot von Fort- und Weiterbildung ist einerseits auch eine Form der Anerkennung, da die Qualifikation der Ehrenamtlichen dadurch erhöht wird, und andererseits wirkt sie sich unmittelbar auf die Qualität der Arbeit aus.<sup>11</sup> Die Inhalte dieser Fortbildungen werden im Rahmen einer Bestandsaufnahme des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge im Einzelnen dargestellt: Die meisten Kurse konzentrieren sich auf Methoden der Begleitung und Betreuung sowie auf das Selbstmanagement, um Selbstüberforderung zu vermeiden. Medizinische, fachpflegerische und rechtliche Fragen werden nur nachrangig behandelt. Die Kurse werden über verschiedene Zeitspannen angeboten.<sup>12</sup>

#### *e) Hindernisse und Grenzen des Engagements in der Pflege und sozialen Betreuung*

Auch die Belastungen, die mit der ehrenamtlichen Mitwirkung in Pflege und sozialer Betreuung verbunden sind, werden in der Literatur behandelt. Dabei stehen vor allem psychische und physische Belastungen im Vordergrund und weniger zeitliche Belastungen. Generell schwierig ist der Umgang mit Demenzkranken, und in pflegenahen Tätigkeiten können Ekelgefühle und das Miterleben von Leiden und Sterben eine hohe Belastung darstellen. Die Begrenztheit der eigenen Kräfte oder ein Mangel an Anerkennung werden dagegen weniger als belastend empfunden.<sup>13</sup>

Nach der ZQP Studie ist die Konfrontation mit Krankheit und Tod besonders für jüngere Menschen belastend.<sup>14</sup> Die Studie kommt außerdem zu dem Ergebnis, dass es Unterschiede in den Engagementbarrieren zwischen Männern und Frauen gibt. So haben Frauen die Angst vor physischer Belastungen und Überforderung als problematischer eingeschätzt als Männer.<sup>15</sup> Auch Konflikte mit dem hauptamtlichen Pflegepersonal z.B. wegen unzureichender Anerkennung können belastend wirken.

#### *f) Kooperation der Ehrenamtlichen mit hauptamtlichen Pflegekräften*

Konflikte zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeitern können zu dauerhaften Schwierigkeiten und Belastungen führen, deshalb wird der Frage einer guten Kooperation beider Gruppen ein besonderes Augenmerk gewidmet. Dabei haben hauptamtliche Mitarbeiter in der stationären Pflege mit Ehrenamtlichen weniger Konflikterfahrungen als mit Angehörigen. Wenn es Konflikte gibt, so geht es meist um die Pflegequalität, als unfreundlich empfundenen Verhalten der Mitarbeiter, Streitigkeiten um Mitwirkungsrechte bzw. als Einmischung in die hauptamtliche Pflege empfundenen Handeln.<sup>16</sup> Bestehende Konflikte können durch eine bessere Abstimmung der Zuständigkeiten, z.B.

<sup>10</sup> Deutscher Verein 2012, S. 44.

<sup>11</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 283.

<sup>12</sup> Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2015): Ausgewählte Ergebnisse der Bestandsaufnahme von Curricula und Konzepten im Engagementbereich Pflege, Berlin.

<sup>13</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 260.

<sup>14</sup> ZQP 2013, S.44; Deutscher Verein 2015, S.19.

<sup>15</sup> ZQP 2013, S.44.

<sup>16</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 276 f.



durch Pflegekoordinatoren, und gemeinsame Qualifizierungsmaßnahmen bearbeitet werden. Dazu gehören beispielsweise die im Programm *Quadem* entwickelten Maßnahmen, mit denen hauptamtliche und ehrenamtliche Qualifikationen zusammengeführt und koordinieren werden sollen.<sup>17</sup>

Konflikte können auch in Situationen entstehen, in denen Engagierte sich weigern, als „Hilfskraft“ des Pflegepersonals zu fungieren.<sup>18</sup> Diese Situationen kommen zustande, wenn Aufgabenbereiche nicht klar abgegrenzt sind. Weitere genannte Konflikte zwischen Haupt- und Ehrenamt entstehen, wenn sich eine hauptamtliche Pflegekraft in die Interaktion zwischen Betreutem und Freiwilligen einmischt und den Freiwilligen „alles aus der Hand nimmt“. Da die Freiwilligen nicht immer einen genauen Überblick über die Informationen aus der Pflegedokumentation erhalten, kann es außerdem zu Problemen in der Kommunikation mit Ärzten und Angehörigen kommen („klassisches Schnittstellenproblem“).

#### g) Koordination der Ehrenamtlichen

Eine Möglichkeit der Koordination etwa in Form eines Case-Management unter Einbindung von Ehrenamtlichen wird im Abschlussbericht zum Modellprojekt „Ehrenamt in der Pflege“ (2004-2006) der Freiwilligen-Agentur-Halle-Saalkreis e.V. vorgestellt: Hier wird die Einsetzung von Freiwilligen-Koordinatoren skizziert, welche die Kommunikation zwischen den Ehrenamtlichen und den professionellen Institutionen regeln und den Einsatz der Freiwilligen organisieren.<sup>19</sup>

Im Rahmen des Dialogforums „Haupt- und Ehrenamt in der Pflege: Freiwilligenmanagement zwischen zivilgesellschaftlichem Mehrwert und gesellschaftspolitischen Herausforderungen“ wurde ebenfalls die Notwendigkeit eines „Freiwilligenmanagement“ eingebracht, um Aufgabenfelder klarer abgrenzen und die Kommunikation zwischen Haupt- und Ehrenamt besser strukturieren zu können.<sup>20</sup>

Diese Fragestellungen wurden bei der vorliegenden Untersuchung dieser Thematik in Schwerin berücksichtigt.

### 3. Bestandsaufnahme ehrenamtlicher Mitwirkung in Pflege und sozialer Betreuung in Schwerin

Ehrenamtliche Mitarbeit erstreckt sich über viele gesellschaftliche Bereiche. Auch in der Seniorenarbeit gibt es neben der Thematik der ehrenamtlichen Unterstützung bei Hilfe- und Pflegebedarf weitere Felder ehrenamtlichen Engagements wie z.B. im Bereich der Interessenvertretung, die der Seniorenbeirat Schwerin mit zurzeit etwa 20 ehrenamtlichen Mitarbeitern wahrnimmt. Hinzu kommen die freiwillig Engagierten, die über die Kontakt-, Informations- und Beratungsstelle für Selbsthilfegrup-

<sup>17</sup> Haberstroh, H.; Ehret, S.; Kruse, A.; Schröder, J.; Pantel, J. (2008): Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung der Lebensqualität demenzkranker Menschen über eine Förderung der Kommunikation und Kooperation in der ambulanten Altenpflege (*Quadem*), in: *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie* 21, S. 191-197.

<sup>18</sup> ZQP 2013, S.68.

<sup>19</sup> Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. (2006): Abschlussbericht zum Modellprojekt „Ehrenamt in der Pflege“, [http://www.altenpflege-online.net/content/download/146909/2924218/file/abschlussbericht\\_ehrenamt\\_in\\_der\\_pflege.pdf](http://www.altenpflege-online.net/content/download/146909/2924218/file/abschlussbericht_ehrenamt_in_der_pflege.pdf)

<sup>20</sup> Deutscher Verein 2012, S.32-33.





pen Schwerin e.V. vermittelt werden, die aber ebenfalls überwiegend im nichtpflegerischen Bereich tätig sind. Weiterhin arbeiten 90 ehrenamtliche Mitarbeiter in der Telefonseelsorge in Schwerin, die von der katholischen und der evangelischen Kirche gemeinsam als ökumenische Einrichtung getragen wird. Auch dort werden viele ältere Menschen sozialpsychologisch und seelsorgerisch betreut, dieses Angebot richtet sich allerdings an alle Problemlagen aller Altersstufen.

### 3.1 Definition und Kompetenz des Ehrenamts

Die vorliegende Untersuchung erhebt nicht den Anspruch, das ehrenamtliche Engagement in allen Bereichen darzustellen, sondern konzentriert sich hier auf das Engagement in der Pflege und sozialen Betreuung. Dieses Engagement ist einerseits von der Unterstützung durch Angehörige und andererseits von hauptamtlicher Arbeit abzugrenzen.<sup>21</sup> Angehörige leisten eine wichtige Unterstützung für Pflegebedürftige, die in ihrer Wohnung versorgt werden. Die hier im Blickpunkt stehenden ehrenamtlichen Tätigkeiten sind jedoch eine Form des Engagements für andere Menschen, mit denen der Engagierte nicht verwandtschaftlich verbunden ist. Hauptamtliche unterscheiden sich von Ehrenamtlichen dadurch, dass sie auf der Basis eines formalen Berufsabschlusses eine vergütete Tätigkeit innerhalb eines arbeitsvertraglichen Rahmens erbringen.

Die Nachbarschaftshilfe als eine Form ehrenamtlichen Engagements kann auch zur Umsetzung des Leitbildes „ambulant vor stationär“ beitragen. Die Gefahr der Vereinsamung von alleinstehenden älteren Menschen in ihrer Häuslichkeit stellt eine Herausforderung dar, zu deren Bewältigung nachbarschaftliches Engagement einen großen Beitrag leisten kann.

Ehrenamtlich Engagierte können über unterschiedliche Kompetenzen verfügen:

- In der Nachbarschaftshilfe, bei der Begleitung bei Einkäufen und Arztbesuchen oder ähnlichen kleineren Hilfen sind lediglich Kommunikationsfähigkeit und Offenheit der Ehrenamtlichen erforderlich, aber keine spezifischen Kompetenzen.
- Ehrenamtliche, die Pflegebedürftige über längere Zeit begleiten, gewinnen aber zunehmend Spezialwissen über deren Lage hinzu und können sich damit mehr oder weniger einer professionellen Kompetenz annähern.
- Im Bereich der Hospizarbeit erreichen Ehrenamtler durch Schulungen und Fortbildungen eine fachliche und fast schon professionelle Qualifikation für ihren Zuständigkeitsbereich. Bei anderen Tätigkeiten ist ein solches Maß an Fachkompetenz in der Regel nicht erforderlich.
- Schließlich kann es vorkommen, dass sich Personen ehrenamtlich engagieren, die früher in diesem Bereich hauptamtlich gearbeitet haben und daher über einen formalen pflegerischen Ausbildungsabschluss verfügen. In diesem Falle besteht von der fachlichen Kompetenz her kein Unterschied gegenüber hauptamtlichen Pflegekräften.

In unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen des Ehrenamts bestehen somit sehr unterschiedliche Anforderungsniveaus in Bezug auf fachliche Kompetenzen, daher muss Ehrenamt immer differenziert nach dem jeweiligen Bereich betrachtet werden.

---

<sup>21</sup> Die folgenden Ausführungen zu Definition und Kompetenzen sind das Ergebnis der Diskussion im Rahmen des Workshops am 15.12.2015 in Schwerin. Dort wurde angeregt, diese begrifflichen Klärungen der Darstellung der Ergebnisse voranzustellen.



### 3.2 Umfang des ehrenamtlichen Engagements in diesem Bereich

Wie viele Ehrenamtliche in Schwerin im Rahmen der Pflege und sozialen Betreuung engagiert sind, wird nicht statistisch erfasst, kann aber auf der Basis der uns vorliegenden Befragungsergebnisse hochgerechnet werden. Im Herbst 2014 waren im Rahmen der 1. Pflegesozialplanung die Anbieter von stationärer Pflege, Kurzzeit- und Tagespflege, ambulanter Pflege und des betreuten Wohnens zu verschiedenen Aspekten befragt worden, unter anderem auch zum Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiter. Hierauf antworteten 34 von 57 angeschriebenen Anbietern. Von acht stationären Pflegeeinrichtungen, die an dieser Befragung teilnahmen, arbeiteten im Herbst 2014 sechs Einrichtungen (75%) mit insgesamt 70 Ehrenamtlichen zusammen. Im betreuten Wohnen arbeiteten sechs von 12 teilnehmenden Einrichtungen (50%) mit insgesamt 30 Ehrenamtlichen zusammen. Dagegen spielte ehrenamtliche Mitarbeit in den 24 ambulanten Pflegediensten und in den fünf Tagespflege-Einrichtungen kaum eine Rolle, jeweils nur ein Pflegedienst und eine Tagespflegeeinrichtung gaben im Rahmen der Befragung an, einen Ehrenamtlichen einzusetzen.

Die Befragung im Herbst 2015 war speziell auf die Erfahrungen mit Ehrenamtlichen in der Pflege und sozialen Betreuung ausgerichtet. Von 16 Antworten waren zehn Fragebögen von Einrichtungen und Diensten, die mit Ehrenamtlichen arbeiten, weitere zwei Antworten von ambulanten Diensten, die nicht mit Ehrenamtlichen arbeiten sowie vier Rückmeldungen von Organisationen, deren Arbeitsschwerpunkt nicht in der Pflege und sozialen Betreuung liegt.

Nach diesen Befragungsergebnissen werden in vier stationären Pflegeeinrichtungen insgesamt 50 Ehrenamtliche eingesetzt, dies entspricht der im Jahr zuvor ermittelten Größenordnung (vgl. Tabelle 1). Es bestätigte sich auch, dass im Bereich der Tagespflege nach wie vor nur ein Ehrenamtlicher tätig ist und dass es ehrenamtliche Mitarbeit in ambulanten Pflegediensten praktisch nicht gibt.

Im häuslichen Bereich arbeiten das „Zentrum Demenz“, der von der Comtact GmbH aufgebaute „Helferkreis Schwerin“ und ein ambulanter Besuchsdienst der Diakonie-Sozialstation, die unter anderem mit Hilfe von Ehrenamtlichen Besuche und Betreuung von Demenzkranken in privaten Haushalten leisten. Ein weiterer ehrenamtlicher Besuchsdienst wurde im Rahmen des Projektes „Mobiler Besuchs- und Begleitedienst – Alltagsbegleiter für Senioren in Schwerin“ aufgebaut, dieses Angebot richtet sich aber nicht an Demenzkranke, sondern konzentriert sich auf soziale Begleitung und Kommunikation. Diese vier Organisationen zusammen arbeiten mit insgesamt 97 ehrenamtlichen Mitarbeitern. Hinzu kommt der Besuchsdienst „Grüne Damen und Herren“, in dessen Rahmen derzeit etwa 60 Ehrenamtliche tätig sind. Diese bieten Besuche, Betreuung und Gespräche in Krankenhäusern und stationären Einrichtungen an. Von den 60 Ehrenamtlichen sind 15 in stationären Pflegeeinrichtungen tätig und wurden dort bereits erfasst, die übrigen 45 Ehrenamtlichen sind in anderen Bereichen tätig und kommen hinzu.

Im Bereich der Hospizbetreuung gibt es in Schwerin zwei ambulante Hospizdienste und ein stationäres Hospiz. Zwei dieser drei Anbieter beteiligten sich an der Erhebung, vom dritten Anbieter ist die Zahl der ehrenamtlichen Mitarbeiter bekannt. Im stationären Hospiz sind 18 ehrenamtliche Mitarbeiter tätig, die aber von den ambulanten Hospizdiensten aus dort arbeiten, so dass bei der Summe Doppelzählungen zu vermeiden sind. Berücksichtigt man dies, so sind im Bereich der Hospizarbeit in Schwerin insgesamt rd. 90 ehrenamtliche Mitarbeiter engagiert, davon 52 bei den beiden Anbietern mit ausführlicher Antwort.

Vier Adressaten meldeten sich mit der Information zurück, dass sie zum Bereich Pflege keine Berührungspunkte haben, darunter auch Anbieter des betreuten Wohnens, von denen aber bekannt ist, dass dort Ehrenamtliche einen Nachbarschaftstreff betreiben und soziale Unterstützung in Form von Einkaufs- und Nachbarschaftshilfe leisten.

**Tabelle 1 Beteiligung an den Befragungen 2014 und 2015**

Typ des Anbieters	Befragung 2014			Befragung 2015		Mittelwert
	Insgesamt	dar. mit EA	Anzahl EA	Antworten	Anzahl EA	
stationäre Einrichtungen	8	6	70	4	50	12,0
ambulante Pflegedienste	10	1	1	2	0	0,3
Tagespflege	4	1	1	2	1	0,7
Betreutes Wohnen	12	6	30			5,0
Demenzbetreuung, Besuchsdienste	x			5	142	28,4
Hospiz	x			2	52	26,0

Quelle: ISG-Befragungen zur Pflege (2014) und zum Ehrenamt in der Pflege in Schwerin (2015)

Auf Basis der beiden Befragungen in den Jahren 2014 und 2015 wurde die durchschnittliche Zahl der ehrenamtlichen Mitarbeiter für die Einrichtungen und Dienste berechnet, die mit Ehrenamtlichen arbeiten. Die hier ermittelte durchschnittliche Zahl von 12 Ehrenamtlichen je stationärer Pflegeeinrichtung wird durch vorliegende Forschungsergebnisse bestätigt: Nach Schneekloth; Wahl (2009) arbeiten bundesweit 84% der stationären Pflegeeinrichtungen mit Ehrenamtlichen zusammen, dort wurde ein Mittelwert von 11,4 Ehrenamtlichen pro Einrichtung ermittelt.<sup>22</sup> Für die anderen Settings liegen keine Vergleichszahlen vor.

Anhand der vorliegenden Informationen kann die Zahl der Ehrenamtlichen, die in Schwerin im Bereich Pflege und sozialer Betreuung (einschließlich im betreuten Wohnen) mitwirken, ungefähr geschätzt werden. Demnach ist davon auszugehen, dass in der Landeshauptstadt Schwerin in diesem Bereich rd. 400 Personen ehrenamtlich tätig sind (vgl. Tabelle 2). Davon arbeiten rd. 120 Personen in stationären Pflegeeinrichtungen (31%), 142 Personen in Besuchsdiensten und in der häuslichen Demenzhilfe und -betreuung (36%), 92 Personen in der Hospizbetreuung (23%) und 38 Personen im betreuten Wohnen (10%). Es ist allerdings davon auszugehen, dass diese Erfassung nicht vollständig ist und weitere Ehrenamtliche in diesem Bereich tätig sind.

**Tabelle 2 Hochrechnung der Ehrenamtlichen im Bereich Pflege und soziale Betreuung in Schwerin**

Typ des Anbieters	Einrichtung/ Organisation	Ehrenamtliche	
		gesamt	Anteil
stationäre Einrichtungen	13	120	31%
ambulante Pflegedienste	24	1	0%
Tagespflege	5	1	0%
Betreutes Wohnen	15	38	10%
Demenzbetreuung, Besuchsdienste	5	142	36%
Hospiz	3	92	23%
Summe	65	393	100%

<sup>22</sup> Schneekloth, U.; Wahl, H-W. (Hrsg., 2009): Pflegebedarf und Versorgungssituation bei älteren Menschen in Heimen. Demenz, Angehörige und Freiwillige, Beispiele für „Good Practice“, Stuttgart, S. 75 f.

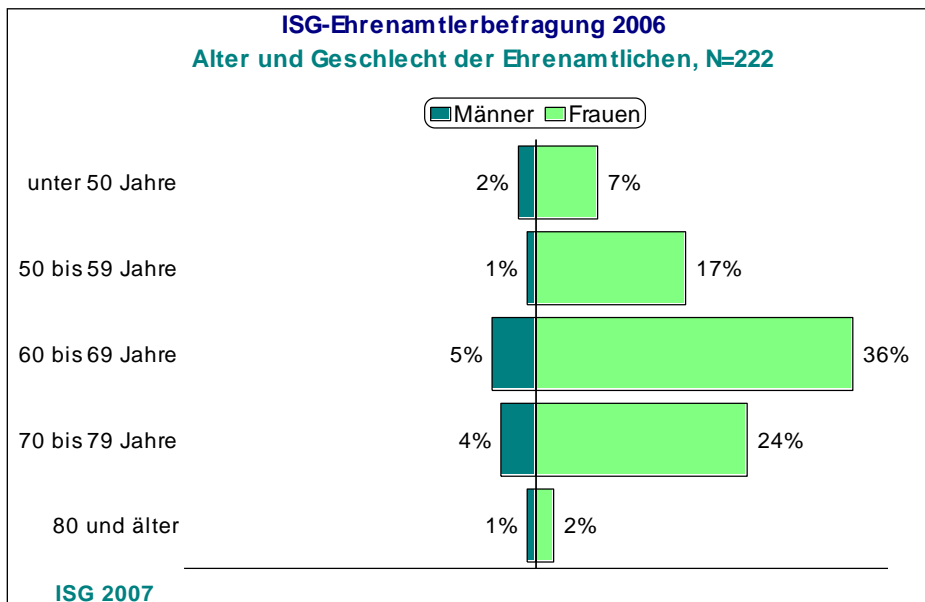
Quelle: ISG-Befragungen zur Pflege (2014) und zum Ehrenamt in der Pflege in Schwerin (2015)

Der zeitliche Umfang der ehrenamtlichen Mitarbeit beträgt überwiegend zwei bis fünf Stunden pro Woche, dies geben die im Herbst 2015 befragten Einrichtungen und Organisationen für 66% der Ehrenamtlichen an. 24% arbeiten weniger als zwei Stunden pro Woche, und nur rd. 10% sind länger als fünf Stunden pro Woche ehrenamtlich aktiv.

### 3.3 Beschreibung der ehrenamtlichen Mitarbeiter

Ehrenamtliche Tätigkeiten werden überwiegend von Frauen geleistet, die zu einem hohen Anteil im Alter ab 60 Jahren sind. In einer bundesweiten Befragung im Jahr 2006 wurde ermittelt, dass in stationären Pflegeeinrichtungen 87% der Ehrenamtlichen Frauen und 13% Männer sind. 72% der Ehrenamtlichen waren im Alter ab 60 Jahren (darunter 62% Frauen ab 60 Jahren).<sup>23</sup>

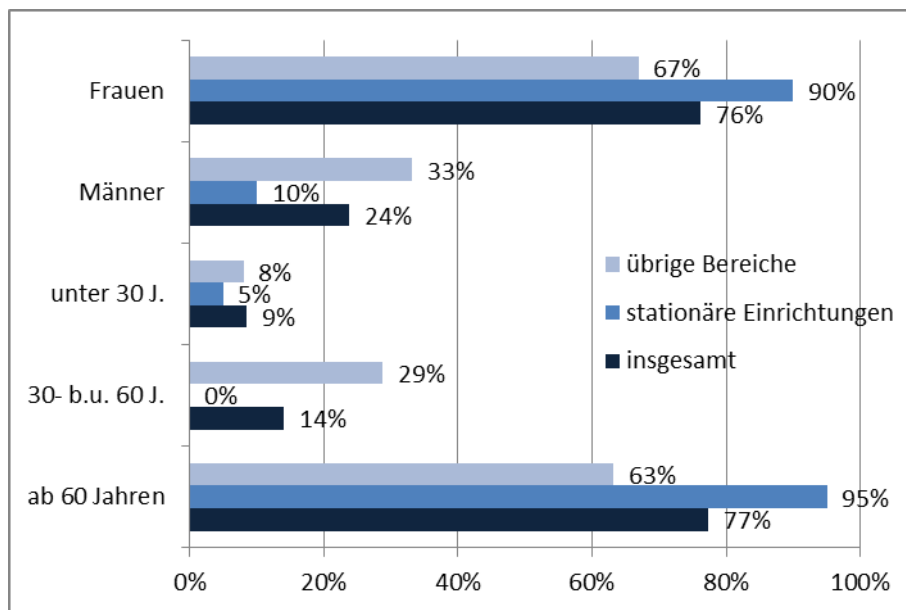
**Abbildung 1 Soziodemografische Merkmale Ehrenamtlicher in Pflegeeinrichtungen (Deutschland)**



Quelle: Bundesweite ISG-Befragung zum Ehrenamt in der stationären Pflege (2006)

In Schwerin ergibt sich auf den ersten Blick eine etwas andere Zusammensetzung der Ehrenamtlichen: Die Anteile der Frauen und der Älteren fallen etwas niedriger aus als in der bundesweiten Untersuchung. Bei differenzierter Betrachtung wird jedoch deutlich, dass die Ehrenamtlichen in stationären Einrichtungen (nur darauf bezog sich die bundesweite Befragung 2006) auch in Schwerin älter und eher weiblich sind. 90% von ihnen sind Frauen und 10% Männer, der Anteil der Älteren ab 60 Jahren beträgt 95%.

<sup>23</sup> Engels, D.; Pfeuffer, F. (2009): Die Einbeziehung von Angehörigen und Freiwilligen in die Pflege und Betreuung in Einrichtungen in: Schneekloth; Wahl (2009), S. 222-287.

**Abbildung 2 Soziodemografische Merkmale Ehrenamtlicher in Schwerin**

Quelle: ISG-Befragung zum Ehrenamt in der Pflege in Schwerin (2015)

In den übrigen, nicht stationären Engagementbereichen in Schwerin sind dagegen mehr Männer tätig als im stationären Bereich (33% gegenüber 67% Frauen), und die Ehrenamtlichen außerhalb stationärer Einrichtungen sind auch jünger als die in Einrichtung tätigen (63% ab 60 Jahren, 29% zwischen 30 und 60 Jahren und 8% unter 30 Jahren). Dies lässt sich damit erklären, dass viele, die ehrenamtlich in einer stationären Pflegeeinrichtung tätig sind, früher als Angehörige dort zu Besuch waren. Nachdem ihr pflegebedürftiger Angehöriger verstorben war, haben sie – aus Bindung zur Einrichtung oder zu einigen Bewohnern – ihre Besuche fortgesetzt und anderen Pflegebedürftigen ihre Unterstützung zukommen lassen.<sup>24</sup> Dabei handelt es sich um Personen, die selbst schon im höheren Alter sind, und häufig um Frauen, deren (meist noch älterer) Ehemann verstorben ist. Durch diese Personengruppe werden das Durchschnittsalter und der Frauenanteil erhöht. Für ehrenamtliche Tätigkeit außerhalb von stationären Pflegeeinrichtungen spielt dieser Zugangsweg dagegen keine Rolle, dort ist die Alters- und Geschlechtsstruktur breiter aufgefächert.

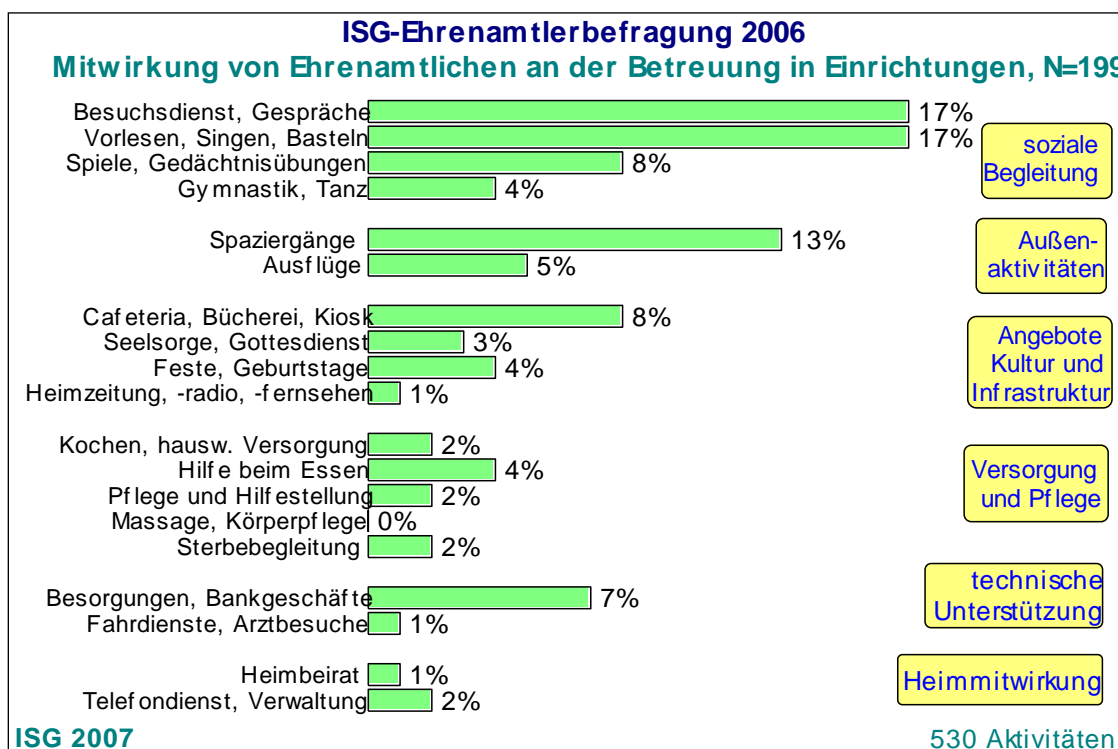
### 3.4 Handlungsfelder des ehrenamtlichen Engagements

Ehrenamtliche können in vielen Tätigkeitsbereichen unterstützen, wobei soziale Betreuung, Geselligkeit und Mitwirkung bei Gemeinschaftsaktivitäten im Vordergrund stehen. Über die Tätigkeiten der Ehrenamtlichen in stationären Einrichtungen gibt die bundesweite Studie mit einer hohen Zahl beteiligter Einrichtungen Auskunft. Rd. 200 Ehrenamtliche, die in diesem Rahmen befragt wurden, gaben insgesamt 530 Aktivitäten an.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 259.

<sup>25</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 256.

Abbildung 3 Tätigkeiten der Ehrenamtlichen in stationären Einrichtungen (Deutschland 2006)



Quelle: Bundesweite ISG-Befragung zum Ehrenamt in der stationären Pflege (2006)

Dabei wurden am häufigsten Aktivitäten der sozialen Begleitung (Besuche und Gespräche, Vorlesen, Singen, Basteln etc.), Außenaktivitäten (Spaziergänge, Ausflüge) und kulturelle Angebote (Cafeteria, Bücherei, Festgestaltung etc.) genannt. In geringerem Maße werden auch Hilfen bei Versorgung und Pflege geleistet, und wenn, dann handelt es sich eher um Hilfestellung beim Essen und bei der Versorgung, aber nicht um fachliche Pflegetätigkeiten. Diese bleiben den hauptamtlichen Pflegekräften vorbehalten. Eine gute fachliche Schulung und Vorbereitung der Ehrenamtlichen erfordert allerdings die Sterbebegleitung, die etwa 2% der Tätigkeiten ausmacht.

Diese Tätigkeitsfelder werden auch von den befragten Einrichtungen und Organisationen in Schwerin genannt, und zwar am häufigsten Aktivitäten der sozialen Betreuung wie Vorlesen, Spazieren gehen, Singen und Spielen.

Wenn die ehrenamtliche Tätigkeit im häuslichen Bereich stattfindet, kommen Begleitung bei Einkäufen und kleineren Erledigungen sowie zu Ärzten und Behörden hinzu. Auch Unterstützungen im sozialen Umfeld und bei kleineren hauswirtschaftlichen Hilfen können dazu gehören.

Anders und sehr spezifisch ist dagegen die Hospizarbeit, bei der folgende Tätigkeiten genannt werden: „Psychosoziale Begleittätigkeit von Schwerkranken und Angehörigen, Trauerarbeit, Vorstandarbeit und Vereinsführung, Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen, Fortbildungen, Begleitung von Gruppen“ (Befragung Schwerin 2015) Diese anspruchsvolle Tätigkeit ist voraussetzungsvoller als die Tätigkeiten der sozialen Begleitung und erfordert entsprechende Qualifizierungen (s. u. Abschnitt 4.2).

Auch Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen werden in der Schweriner Befragung genannt. Diese werden vor allem in der Abgrenzung gegenüber fachlichen Pflegeleistungen und Medikamentengabe



gesehen. Weiterhin kommen Ehrenamtliche an ihre Grenzen, wenn sie sich selbst zu viel zutrauen oder sich nicht klar genug gegenüber den Betreuungswünschen der Pflegebedürftigen abgrenzen. Auch für die vergleichsweise gut vorbereitete Hospizarbeit gilt, dass Ehrenamtliche mit ihren Gesprächsangeboten keine psychologischen Fachkräfte bzw. professionelle Trauerarbeit ersetzen, sondern diese nur ergänzen können.

In diesem Zusammenhang wird auch über Probleme mit Ehrenamtlichen berichtet. Sieben von zehn Organisationen bestätigen, dass es diese Probleme gibt, während die übrigen drei Befragten keine Probleme mit Ehrenamtlichen kennen. Aber auch bei denjenigen, die das Auftreten von Problemen bejahen, kommen solche Probleme nur selten (fünf Befragte) bzw. sehr selten (zwei Befragte) vor.

Dabei geht es aus Sicht der Hauptamtlichen um Probleme und Konflikte insbesondere im Hinblick auf:

- *Selbstüberschätzung*: „Wenn Ehrenamtliche sich in ihrer Kompetenz überschätzen oder zu viel übernehmen, es ihnen schwer fällt, Grenzen zu setzen“ – „Abgrenzung gelingt nicht, nicht zuverlässig, überzogene Erwartungen, Krankheit“
- *Fehlende Eignung*: „Fehlendes Einfühlungsvermögen, fehlende Eignung“ – „Kommunikationsprobleme (Kommunikationslöcher)“ – „Ehrenamt als Problemlöser“
- *Konflikte mit Anderen*: „Kommunikationsprobleme (meist mit dem hauptamtlichen Bereich)“ – „Zwischenmenschliche Konflikte/Probleme zwischen zu betreuender Person und dem Ehrenamtlichen“.

Die Bearbeitung dieser Probleme erfolgt in der Regel im Gespräch mit den hauptamtlichen Mitarbeitern und Leitungskräften sowie mit dafür zuständigen Ehrenamts-Koordinatoren. Das Ziel dieser Gespräche ist zunächst, die Gründe für den Konflikt zu ermitteln, offenzulegen und möglichst auszuräumen. Wenn dies nicht möglich ist, wird meist der Ehrenamtliche aus der konkreten Betreuungsbeziehung herausgenommen und in einem anderen Bereich bzw. bei einer anderen Person eingesetzt.

#### **4. Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit**

Ehrenamtliche Arbeit ist kein „Selbstläufer“, sondern muss in ein Setting von hauptamtlicher Vorbereitung und Begleitung eingebunden sein. Daher kann die Zahl der Ehrenamtlichen auch nicht beliebig erhöht werden, denn: „Diese Helfer müssen auch begleitet und unterstützt werden“ (Befragung Schwerin 2015). Alle Befragten geben an, dass die Ehrenamtlichen mit hauptamtlichen Mitarbeitern zusammenarbeiten. Diese Zusammenarbeit erfordert eine wechselseitige Abstimmung von Haupt- und Ehrenamt. Dies kann von regelmäßigen gemeinsamen Besprechungen bis zu ständiger Kooperation bei allen Tätigkeiten reichen. Einige Einrichtungen haben eine eigenständige Koordinatorenstelle für Ehrenamtliche eingerichtet. Die hauptamtlichen Mitarbeiter haben dabei die Aufgaben „Koordination, Schulung, Fachliche Anleitung, Organisation des Einsatzes, Supervision“ (Befragung Schwerin 2015).

Von zehn Einrichtungen und Organisationen, die sich hierzu äußern, sagt die eine Hälfte, dass die Anzahl der Ehrenamtlichen genau passend sei, während die andere Hälfte gerne mehr Ehrenamtliche



hätte. Keiner der Befragten markierte aber die (ebenfalls vorgegebene) Antwort, dass sie lieber weniger Ehrenamtliche hätten. Unter den Organisationen, die gerne mehr Ehrenamtliche hätten, sind zwei von vier stationären Einrichtungen und zwei von drei Besuchsdiensten und eine Tagespflegeeinrichtung, während die übrigen Befragten (darunter auch die Hospizdienste) über eine genau passende Zahl von Ehrenamtlichen verfügen.

#### **4.1 Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter**

Die befragten Einrichtungen und Organisationen gewinnen ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter insbesondere durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (alle zehn Einrichtungen), an zweiter Stelle über die persönliche Vermittlung von Bekannten (neun von zehn Einrichtungen) und teilweise auch durch Aufrufe im Internet (sechs von zehn Einrichtungen), Informationsveranstaltungen oder gezielte individuelle Ansprache (fünf von zehn Einrichtungen).

Die Auswahl der Ehrenamtlichen erfolgt meist nach einem Vorstellungsgespräch (neun von zehn Einrichtungen), nach einem Probeeinsatz (acht von zehn Einrichtungen) oder einer mehrstufigen Folge von Auswahlritten: „Vorgespräch, Grundkurs, Auswahl, Vorstellungsgespräch, Vorstellungsgespräch Vorstand, Praktikum“ (eine Einrichtung; Befragung Schwerin 2015).

Allerdings ist nicht jeder, der an einer ehrenamtlichen Mitarbeit interessiert ist, auch dazu geeignet. Kriterien, die Ehrenamtliche erfüllen müssen, sind vor allem „Empathie, soziale Kompetenz, Zuverlässigkeit, Offenheit, Toleranz“, diese Eigenschaften werden von mehreren Befragten genannt. Weitere Nennungen sind Humor und teilweise auch Grundkenntnisse über die Pflegesituation. Diese werden allerdings nicht bei allen vorausgesetzt, sondern von einigen auch in einer systematischen Vorbereitung vermittelt.

#### **4.2 Anleitung, Schulung und Begleitung**

In allen befragten Organisationen, die Ehrenamtliche einsetzen, werden diese durch Information und Anleitung auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Während dies für einfache Unterstützungsleistungen und Formen der Nachbarschaftshilfe weniger erforderlich ist, kann in anderen Engagementbereichen eine intensivere Vorbereitung sinnvoll sein.

Die Hospizdienste und die Dienste, die häusliche Demenzbetreuung anbieten, haben darüber hinaus eine systematische Schulung in der Eingangsphase sowie Beratung und ein individuelles „Profiling“ vorgesehen. So weit geht die Vorbereitung nach Ergebnissen der Befragung in den stationären Einrichtungen nicht.

Die Begleitung der Ehrenamtlichen erfolgt immer durch einen festen persönlichen Ansprechpartner. Meist werden auch ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch (acht von zehn Einrichtungen) sowie regelmäßige Fortbildungen (sechs von zehn Einrichtungen) angeboten. Beratung und Supervision in Krisen bieten nur die Hospizdienste und die Dienste mit häuslicher Demenzbetreuung an.

Der Besuchsdienst „Grüne Damen und Herren“ in Schwerin bietet für Neueinsteiger eine viertägige Basisqualifizierung an, die folgende Inhalte umfasst:

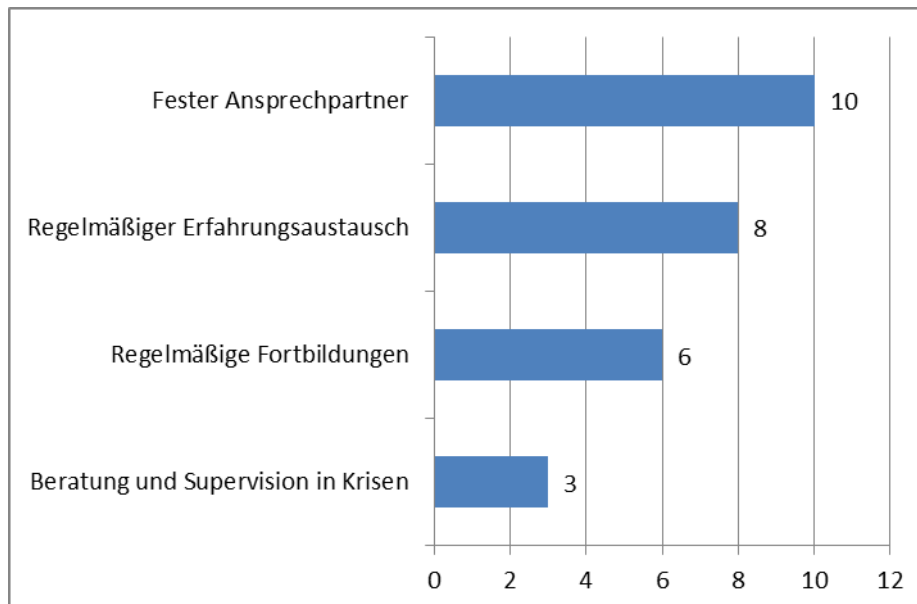
- Kommunikation (2 Tage)
- Umgang mit Demenzerkrankungen (1 Tag)



- Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen (0,5 Tage)
- Information über den Dachverband (0,5 Tage).

Während ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit werden den Mitarbeitern regelmäßig Fortbildungen und Schulungen angeboten.

**Abbildung 4 Begleitung Ehrenamtlicher in Schwerin (N = 10, Mehrfachnennung möglich)**



Quelle: ISG-Befragung zum Ehrenamt in der Pflege in Schwerin (2015)

Ehrenamtliche, die in Besuchsdiensten und sozialer Begleitung von Demenzerkrankten eingesetzt werden, erhalten vor ihrem Einsatz zusätzlich eine 30- bis 40-stündige Schulung, die auf die besonderen Kommunikationsbedarfe dieser Zielgruppe vorbereitet. Beispielsweise werden die Ehrenamtlichen des „Helferkreises“ regelmäßig in Form von monatlichen Fallbesprechungen von jeweils zwei Stunden begleitet, in denen Schwierigkeiten und Konflikte angesprochen und bearbeitet werden können.

Eine spezifische Schulung bieten die Hospizdienste an, da der Umgang mit Sterbenden und ihren Angehörigen höhere Anforderungen stellt als die soziale Betreuung im Alltag. Die Ehrenamtlichen, die in diesem Bereich mitarbeiten wollen, werden in Schwerin nach dem sog. „Celler Modell“ geschult.<sup>26</sup> In einem Grundkurs wird zunächst die eigene Wahrnehmungsfähigkeit gestärkt. In einem anschließenden Praktikum sollen Erfahrungen in der konkreten Situation der Begleitung gewonnen werden. Ein Vertiefungskurs verhilft dazu, die persönliche Haltung gegenüber Sterben und Tod zu reflektieren.

Die Ausbildung zum ehrenamtlichen Hospizhelfer erfolgt zentral in Schwerin und hat einen zeitlichen Umfang von 100 Stunden innerhalb eines Jahres. Wer diese Ausbildung abgeschlossen hat, kann in unterschiedlichen ambulanten Hospizgruppen oder auch in einem stationären Hospiz (z.B. „Am Aurbach“ in Schwerin) als Ehrenamtlicher mitarbeiten.

<sup>26</sup> <http://www.caritas-mecklenburg.de/54665.html>

### 4.3 Anerkennung ehrenamtlicher Mitarbeit

Die kontinuierliche Mitarbeit der Ehrenamtlichen wird durch ihre Anerkennung gefördert. Die Besonderheit der ehrenamtlichen Arbeit ist, dass sie einerseits keine Erwerbsarbeit ist und von dieser auch klar abgegrenzt sein sollte, um nicht reguläre Beschäftigung zu verdrängen („Arbeitsmarktneutralität“ des Ehrenamts); andererseits sollte es auch monetäre Formen der Anerkennung geben, soweit das Ehrenamt mit monetären Ausgaben wie Fahrtkosten und Materialbeschaffung verbunden ist. Die befragten Organisationen in Schwerin nennen beide Formen der Anerkennung. Alle befragten Organisationen praktizieren nicht-monetäre Formen der Anerkennung, dazu gehören (Befragung Schwerin 2015, Einzelnennungen):

- Integration in das Team
- Feste, Fortbildungen, Präsente, Auszeichnungen
- Geburtstagskarte; Weihnachtsfeier; Sommerfest
- Gemeinsame Busreisen, Kegelnachmittage, Grillfest, Fortbildungen, Weihnachtsgeschenk
- Gegenseitige Wertschätzung, gezielte Willkommenspolitik
- Gesprächsrunden, Ausflüge, Geburtstagsgruß
- Monatliche Treffen der Ehrenamtlichen, Ansprechbarkeit der Einrichtungsleitung, inhaltliche Fortbildungen, aktives Beschwerdemanagement, persönliche Beratung
- Monatliche Treffen der Ehrenamtlichen/ Bereitstellung von Räumlichkeiten/ Ansprechbarkeit der Einrichtungsleitung, Leitung Sozialdienst und PDL/ Fortbildungen/ persönliche Beratung/ Vorschlag Würdigung in der Stadt
- Öffentliche Ehrungen (Stadt, Verband, Minister ...), Ehrenamtsdiplom, Sommerfest, Ausflüge
- Wertschätzung der ehrenamtlichen Tätigkeit seitens der Einrichtung; Auszeichnung für ehrenamtliches Engagement.

Zu den monetären Formen der Anerkennung, die neun der zehn befragten Organisationen anwenden, gehören meist Fahrtkostenerstattungen und Aufwandsentschädigungen (Befragung Schwerin 2015, Einzelnennungen):

- Aufwandsentschädigung, Fahrtkosten, Kostenübernahme für Fortbildung/Tagungen
- Fahrtkostenerstattung; Gutschein + Blumenstrauß zum Geburtstag
- Aufmerksamkeiten zu Weihnachten u. ä.
- Nur Erstattung von Aufwendungen (z.B. Fahrtkosten)
- Pauschale Aufwandsentschädigung.

Im Rahmen der Betreuung von Demenzkranken werden feste Pauschalen als Aufwandsentschädigung gezahlt, die pro Betreuungsstunde bei 6,00 € liegen. Für die Teilnahme am Betreuungsnachmittag werden dem Ehrenamtlichen 10,00 € Aufwandsentschädigung ausgezahlt.

Damit haben Fahrtkostenerstattung und Aufwandsersatz einen höheren Stellenwert, als er in der bundesweiten Befragung von stationären Einrichtungen (ISG 2006) ermittelt wurde. Dort wurden als nicht-monetäre Formen der Anerkennung ebenfalls Einladungen zu Festen/ Ausflügen (78%), gesonderte Feste für Freiwillige (44%) und Ehrungen/ Urkunden (11%) genannt. An monetären Formen der Anerkennung wurden auch Geschenke zu Geburtstag und Weihnachten (39%), aber in geringerem



Maße Fahrtkostenerstattung (15%) und Erstattung von Aufwendungen (5%) genannt.<sup>27</sup> Dies kann daran liegen, dass diese Aspekte in den vergangenen Jahren seit Abschluss der bundesweiten Studie stärker thematisiert wurden und sich die Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten, in dieser Hinsicht „bewegt“ haben, um Ehrenamtliche stärker zu motivieren und ihre Mitarbeit zu verstetigen.

#### **4.4 Kooperation**

Die Hälfte der befragten Organisationen kooperiert regelmäßig mit anderen Akteuren und Organisationen. Dabei nennen stationäre Einrichtungen die Zusammenarbeit mit dem Besuchsdienst „Grüne Damen und Herren“, zwei Besuchsdienste kooperieren miteinander und das stationäre Hospiz kooperiert mit einem ambulanten Hospizdienst. Alle bewerten diese Kooperation positiv, daher werden auch mit einer Ausnahme („gemeinsame Informations- und Fortbildungsveranstaltungen mit Einrichtungsmitarbeitern und dem Besuchsdienst“) keine Verbesserungsvorschläge gemacht.

Den Pflegestützpunkt Schwerin bezieht nur eine der zehn befragten Organisationen mit ein, dabei handelt es sich um ein Angebot der Demenzbetreuung. Eine weitere Organisation wünscht sich eine stärkere Kooperation mit dem Pflegestützpunkt, sagt aber, dass diese bisher nicht zustande gekommen sei.

Als möglicher Gegenstand der Kooperation mit dem Pflegestützpunkt Schwerin werden allgemeine Kontaktaufnahme, eine Vermittlung von potenziellen Kunden sowie eine gute Beratung und aktuelle Information gewünscht.

### **5. Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Arbeit**

Zum Abschluss der Befragung wurde Gelegenheit gegeben, zum einen rückblickend über die Veränderungen der Arbeit mit Ehrenamtlichen in den vergangenen Jahren zu berichten und zum anderen Anregungen zur zukünftigen Weiterentwicklung zu geben.

#### **5.1 Veränderungen der ehrenamtlichen Mitarbeit**

Die Entwicklung in den vergangenen Jahren bewerten fünf Befragte positiv, weil das Interesse an ehrenamtlicher Tätigkeit gestiegen ist, die Tätigkeiten selbst anspruchsvoller geworden sind und der positive Beitrag noch deutlicher geworden ist (Befragung Schwerin 2015, Einzelnennungen):

- Die Gruppe hat sich vergrößert, Erstellung eines Leitbildes, Themenorientierte Gruppentreffen, Fortbildung
- Erhöhte Zahl Ehrenamtlicher, komplexere Tätigkeiten, viele Einsatzbereiche
- Es gibt mehr Anfragen, so dass Ehrenamtliche auch mehr Einsätze haben.
- Wichtiger Bestandteil der Arbeit im Hospiz, beste Zusammenarbeit auf hohem Niveau.

Dagegen sehen vier Befragte die Entwicklung der vergangenen Jahre eher skeptisch, weil bei ihnen die Zahl der ehrenamtlichen Helfer zurückgegangen ist und es sich schwieriger gestaltet, geeignete Ehrenamtliche zu finden; insbesondere der Nachwuchs an jüngeren Ehrenamtlichen fehlt.

---

<sup>27</sup> Engels; Pfeuffer 2009, S. 264.

## 5.2 Vorschläge zur Weiterentwicklung

Zur Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Arbeit im Bereich der Pflege und sozialen Betreuung in Schwerin werden stärkere Anstrengungen zur Gewinnung neuer (vor allem auch jüngerer) Mitarbeiter, eine bessere Anerkennung, mehr Öffentlichkeitsarbeit sowie eine sorgfältige Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen genannt (Befragung Schwerin 2015, Einzelnennungen):

- Ehrenamtliche sollten für die Tätigkeit eine Anerkennung bekommen z.B. Aufwandsentschädigung; Vergünstigungen zum Beispiel durch Ehrenamtsticket
- auch in Zukunft sollen neue Ehrenamtliche gewonnen werden
- mit den Ehrenamtlichen weiterhin im regelmäßigen Austausch bleiben; Gewinnung von neuen ehrenamtlichen Helfern
- der Einsatz von Flüchtlingen mit dem Ziel der Integration wäre sehr sinnvoll
- das Ehrenamt braucht intensive Mitarbeiterpflege und ist nicht nebenbei zu machen
- Ehrenamtliche müssen immer eine kompetente, fachliche, organisatorische und zeitaufwendige Begleitung und Betreuung haben, damit die gewünschte Qualität des Angebots erhalten bleibt
- für Schulung und Begleitung muss die Finanzierung gesichert sein
- Stabilität, Netzwerkarbeit intensivieren, weiterer Ausbau der Akzeptanz in der Öffentlichkeit
- weitere Werbung zur Mitarbeit, stärkere Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen, Supervision, Vernetzung mit anderen Einrichtungen
- die Stadt sollte mehr Würdigungen für eine größere Anzahl an Ehrenamtlichen vornehmen.

Zusammenfassend werden die Wertschätzung der ehrenamtlichen Mitarbeit, aber auch ihre Grenzen im folgenden Zitat zum Ausdruck gebracht:

„Die Ehrenamtlichen sind ein wichtiger Bestandteil bei der Betreuung und Unterstützung von Menschen mit Demenz und Pflegebedürftigen. Ihre Tätigkeit muss stärker anerkannt werden. Allerdings kann nicht erwartet werden, dass immer mehr Tätigkeiten durch Ehrenamtliche im Bereich der Pflege und Betreuung übernommen werden. Es darf nicht verkannt werden, dass ein Großteil der Ehrenamtlichen bereits selbst hochaltrig ist und dass wenig junge Menschen sich für ein Ehrenamt interessieren bzw. aufgrund der Mehrfachbelastung Familie – Beruf dazu in der Lage sind“ (Befragung Schwerin 2015, Einzelnennung).

## 5.3 Zukünftige Entwicklung von Bedarf und Potenzialen

Die zukünftige Entwicklung des ehrenamtlichen Engagements und der darin bestehenden Entlastungspotenziale für Pflege und soziale Betreuung in Schwerin wie auch anderswo kann nur ungenau abgeschätzt werden. Der 1. Pflegesozialplanung lassen sich hierzu folgende Anhaltspunkte entnehmen:

- Nach der Auswertung der Bevölkerungsvorausrechnung des statistischen Landesamts 2013 ist davon auszugehen, dass im Zeitraum zwischen den Jahren 2013 und 2030 die Zahl der Älteren ab 75 Jahren um 17% steigen wird. Die Zahl der Personen mit Hilfebedarf wird in diesem Zeitraum um 10%, die der Pflegebedürftigen um 11% und die der Demenzkranken um 9% steigen.



- Das ehrenamtliche „Helferpotenzial“ in diesem Tätigkeitsfeld besteht der vorliegenden Untersuchung zufolge zu 77% aus Personen ab 60 Jahren (vermutlich überwiegend im Alter bis unter 74 Jahren) und zu 23% aus Personen unter 60 Jahren.
- Im Zeitraum von 2013 bis 2030 wird die Schweriner Bevölkerung im Alter von 60 bis 74 Jahren um 9% zunehmen, während die Bevölkerung zwischen 15 und 59 Jahren um 11% abnehmen wird.

Diese Entwicklung hat zur Folge, dass die Zahl der Hochaltrigen steigen und gleichzeitig das Potenzial möglicher Helfer abnehmen wird. Geht man davon aus, dass das Helferpotenzial zu 77% aus Personen im Alter zwischen 60 und 74 Jahren und zu 23% aus Personen im Alter von 15 bis 59 Jahren besteht, so stehen im Jahr 2013 einer Person im Alter ab 75 Jahren durchschnittlich 2,1 potenzielle Helfer gegenüber. Diese Relation zwischen Helferpotenzial und Hochaltrigen wird sich bis zum Jahr 2030 so verändern, dass dann einer älteren Person ab 75 Jahren durchschnittlich nur noch 1,8 potenzielle Helfer gegenüberstehen. Dies ist allerdings nur eine statistische Berechnung unter der Annahme ansonsten gleich bleibender Bedingungen. Wie groß das tatsächliche Helferpotenzial ist, hängt auch davon ab, in welchem Maße die in Frage kommenden Bevölkerungsgruppen zu einem Engagement motiviert werden können.

## 6. Zusammenfassung und Empfehlungen

### 6.1 Zusammenfassung zentraler Ergebnisse

Im Rahmen der Fortführung der Pflegesozialplanung hat die Landeshauptstadt Schwerin die Einbeziehung ehrenamtlicher Mitarbeiter in die Pflege und Betreuung älterer Menschen als einen Themenschwerpunkt ausgewählt. Mit der Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement in diesem Bereich wird die soziale Betreuung für Pflegebedürftige erweitert, und Angehörige ebenso wie hauptamtliche Pflegekräfte werden dadurch entlastet und ergänzt. Diese Einbindung gewinnt angesichts der demografischen Entwicklung zunehmend an Bedeutung, da die Zahl der Pflegebedürftigen stärker steigt als die Zahl der Angehörigen und der Pflegekräfte. Mit dem Gutachten zu diesem Themenschwerpunkt soll ermittelt werden, welche Möglichkeiten einer Unterstützung und Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Mitarbeit es in diesem Bereich in Schwerin gibt.

Ehrenamtliche Mitarbeit erstreckt sich über viele gesellschaftliche Bereiche. Auch in der Seniorenarbeit gibt es neben der ehrenamtlichen Unterstützung bei Hilfe- und Pflegebedarf weitere Felder ehrenamtlichen Engagements wie z.B. im Bereich der Interessenvertretung. Hinzu kommen die freiwillig Engagierten, die über die Kontakt-, Informations- und Beratungsstelle für Selbsthilfegruppen Schwerin e.V. vermittelt werden, die aber ebenfalls überwiegend im nichtpflegerischen Bereich tätig sind. Die ISG-Untersuchung erhebt nicht den Anspruch, das ehrenamtliche Engagement in allen Bereichen darzustellen, sondern konzentriert sich auf das Engagement in Pflege und sozialer Betreuung.

#### *Vorgehen*

Bei der Erstellung der 1. Pflegesozialplanung wurde im Rahmen einer Anbieterbefragung im Herbst 2014 unter anderem erhoben, inwieweit ehrenamtliche Mitarbeiter einbezogen werden. In eine Erweiterung dieser Bestandsaufnahme im November 2015 wurden auch nicht unmittelbar pflegerische An-



bieter einbezogen. Die Fragen zu den Ehrenamtlichen wurden um weitere Aspekte (Vorbereitung, Begleitung und Anerkennung) ergänzt.

#### *Umfang des ehrenamtlichen Engagements in diesem Bereich*

Wie viele Ehrenamtliche in Schwerin im Rahmen der Pflege und sozialen Betreuung engagiert sind, wird nicht statistisch erfasst, sondern nur auf Basis der Befragungsergebnisse hochgerechnet werden. Nach den Ergebnissen der Befragungen 2014 und 2015 ist davon auszugehen, dass in Schwerin in diesem Bereich rd. 400 Personen ehrenamtlich tätig sind. Davon arbeiten rd. 120 Personen in stationären Pflegeeinrichtungen (31%), 142 Personen in Besuchsdiensten und in der häuslichen Demenzhilfe und –betreuung (36%), 92 Personen in der Hospizbetreuung (23%) und 38 Personen im betreuten Wohnen (10%). Es ist davon auszugehen, dass diese Erfassung nicht vollständig ist und weitere Ehrenamtliche in diesem Bereich tätig sind.

#### *Handlungsfelder des ehrenamtlichen Engagements*

Als Tätigkeitsfelder der Ehrenamtlichen nennen die befragten Einrichtungen in Schwerin am häufigsten Aktivitäten der sozialen Betreuung wie Vorlesen, Spaziergehen, Singen und Spielen.

Wenn die ehrenamtliche Tätigkeit im häuslichen Bereich stattfindet, kommen Begleitung bei Einkäufen und kleineren Erledigungen sowie zu Ärzten und Behörden hinzu. Auch Unterstützungen im sozialen Umfeld und bei kleineren hauswirtschaftlichen Hilfen können dazu gehören.

Betreuung von Demenzkranken setzen weitere Kompetenzen voraus wie Kommunikationsfähigkeit mit dieser Zielgruppe und Kenntnis demenzbedingter Veränderungen.

Anders und sehr spezifisch ist dagegen die Hospizarbeit, bei der Tätigkeiten wie psychosoziale Begleitung von Schwerkranken und Angehörigen, Trauerarbeit, Vorstandsarbeit und Vereinsführung, Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen, Fortbildungen, Begleitung von Gruppen genannt werden. Diese anspruchsvolle Tätigkeit ist voraussetzungsvoller als die Tätigkeiten der sozialen Begleitung und erfordert entsprechende Qualifizierungen.

Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen werden vor allem in der Abgrenzung gegenüber fachlichen Pflegeleistungen und Medikamentengabe gesehen. Weiterhin kommen Ehrenamtliche an ihre Grenzen, wenn sie sich selbst zu viel zutrauen oder sich nicht klar genug gegenüber den Betreuungswünschen der Pflegebedürftigen abgrenzen. Auch für die vergleichsweise gut vorbereitete Hospizarbeit gilt, dass Ehrenamtliche mit ihren Gesprächsangeboten keine psychologischen Fachkräfte bzw. professionelle Trauerarbeit ersetzen, sondern diese nur ergänzen können.

Konflikte mit Ehrenamtlichen entstehen aus Sicht der Hauptamtlichen insbesondere durch *Selbstüberschätzung* (wenn Ehrenamtliche sich in ihrer Kompetenz überschätzen oder zu viel übernehmen, es ihnen schwer fällt, Grenzen zu setzen), *fehlende Eignung* (fehlendes Einfühlungsvermögen, Kommunikationsprobleme) und *Konflikte mit Anderen* (Kommunikationsprobleme mit dem hauptamtlichen Bereich, zwischenmenschliche Konflikte). Die Bearbeitung dieser Probleme erfolgt im Gespräch mit den hauptamtlichen Mitarbeitern und Führungskräften sowie mit dafür zuständigen Ehrenamts-Koordinatoren.

#### *Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit*

Ehrenamtliche Arbeit muss in ein Setting von hauptamtlicher Vorbereitung und Begleitung eingebunden sein. Daher kann die Zahl der Ehrenamtlichen auch nicht beliebig erhöht werden. Die Zu-



sammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt erfordert eine wechselseitige Abstimmung. Dies kann von regelmäßigen gemeinsamen Besprechungen bis zu ständiger Kooperation bei allen Tätigkeiten reichen. Einige Einrichtungen haben eine eigenständige Koordinatorenstelle für Ehrenamtliche eingerichtet. Von zehn befragten Einrichtungen und Organisationen sagt die eine Hälfte, dass die Anzahl der Ehrenamtlichen genau passend sei, während die andere Hälfte gerne mehr Ehrenamtliche hätte. Keiner gibt an, lieber weniger Ehrenamtliche haben zu wollen.

Die kontinuierliche Mitarbeit der Ehrenamtlichen wird durch ihre Anerkennung gefördert. Die befragten Organisationen in Schwerin nennen monetäre und nicht-monetäre Formen der Anerkennung.

#### *Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter*

Die befragten Einrichtungen und Organisationen gewinnen ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter insbesondere durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, über die persönliche Vermittlung von Bekannten und teilweise auch durch Aufrufe im Internet, Informationsveranstaltungen oder gezielte individuelle Ansprache.

Eine Veranstaltungsform mit Werbecharakter ist die Ehrenamtsmesse, die sich (nach Einschätzung der Workshop-Teilnehmer) in der Vergangenheit als eine geeignete Form zur Gewinnung neuer Ehrenamtler erwiesen hat. Der Erfolg dieser Messe – so das Ergebnis des Workshops – ist jedoch sehr stark abhängig vom Veranstaltungsort, dieser sollte daher in zentraler Lage gewählt werden.

Die Auswahl der Ehrenamtlichen erfolgt (der schriftlichen Befragung zufolge) meist nach einem Vorstellungsgespräch, nach einem Probeinsatz oder einer mehrstufigen Folge von Auswahlritten. Kriterien, die Ehrenamtliche erfüllen müssen, sind vor allem Empathie, soziale Kompetenz, Zuverlässigkeit, Offenheit, Toleranz, weiterhin Humor und Grundkenntnisse über die Pflegesituation.

Die Entwicklung in den vergangenen Jahren wird zum Teil positiv bewertet, weil das Interesse an ehrenamtlicher Tätigkeit gestiegen ist, die Tätigkeiten selbst anspruchsvoller geworden sind und der positive Beitrag noch deutlicher geworden ist. Dagegen sehen andere Befragte die Entwicklung der vergangenen Jahre eher skeptisch, weil bei ihnen die Zahl der ehrenamtlichen Helfer zurückgegangen ist und es sich schwieriger gestaltet, geeignete Ehrenamtliche zu finden; insbesondere der Nachwuchs an jüngeren Ehrenamtlichen fehlt.

#### *Anleitung, Schulung und Begleitung*

In allen Organisationen, die Ehrenamtliche einsetzen, werden diese durch Information und Anleitung auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Die Begleitung der Ehrenamtlichen erfolgt immer durch einen festen persönlichen Ansprechpartner. Meist werden auch ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch sowie regelmäßige Fortbildungen angeboten. Eine intensive Schulung (mit Grundkurs, Praktikum und Vertiefungskurs) erfordert die Mitarbeit in Hospizdiensten.

#### *Vorschläge zur Weiterentwicklung*

Zur Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Arbeit im Bereich der Pflege und sozialen Betreuung werden stärkere Anstrengungen zur Gewinnung neuer (vor allem auch jüngerer) Mitarbeiter, eine bessere Anerkennung, mehr Öffentlichkeitsarbeit sowie eine sorgfältige Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen genannt.



### *Zukünftige Entwicklung des Engagements*

Ausgehend von dem Befund, dass die ehrenamtlichen Helfer im Bereich der Pflege und sozialen Betreuung zu 77% im Alter von 60 bis 74 Jahren und zu 33% jünger als 60 Jahre sind, ergibt sich eine Relation von 2,1 potenziellen Helfern je älterer Person ab 75 Jahren. Aufgrund der demografischen Entwicklung wird sich diese Relation bis zum Jahr 2030 auf 1,8 potenzielle Helfer je älterer Person ab 75 Jahren verschlechtern. Dies kann durch stärkere Motivierung der Helfer ausgeglichen werden.

## **6.2 Handlungsempfehlungen**

Aus den Untersuchungsergebnissen werden im Folgenden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die im Zuge der weiteren Bearbeitung der Thematik zu diskutieren und ggf. zu schärfen sind.

### *Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter*

Von zehn befragten Organisationen geben fünf an, dass sie gerne mehr ehrenamtliche Mitarbeiter einsetzen würden. Hier ist ein zusätzlicher Bedarf erkennbar. Aber es wird auch deutlich, dass nicht jeder Engagementinteressierte für diese Tätigkeit geeignet ist.

- (1) Mit einer gezielten Informations- und Öffentlichkeitsarbeit können die Stadt, aber auch die KISS und der Seniorenbeirat den Bedarf an ehrenamtlichen Mitarbeitern in diesem Bereich bekannt machen.
- (2) Die Rahmenbedingungen, unter denen ehrenamtliches Engagement geleistet wird, sollten so gestaltet werden, dass diese Tätigkeit attraktiv ist. Dies kann weitere Engagementpotenziale erschließen und die derzeit Engagierten in der Fortführung ihres Engagements bestärken.
- (3) Klare Eignungskriterien für die ehrenamtliche Tätigkeit sollten formuliert werden. Gegenüber nicht geeigneten Interessenten sollte dies offen, aber auch einfühlsam kommuniziert werden, wobei ggf. auf alternative Engagementbereiche verwiesen werden kann.
- (4) Die Stadt sollte stärker dazu beitragen, besonders auch junge Menschen zu ehrenamtlichem Engagement zu motivieren. Eine direktere Ansprache und konkrete Einbindung der Schulen bietet beispielsweise das Potential, Jugendliche in Form von Praktika mit Bereichen der Pflege und sozialen Betreuung in Berührung zu bringen.
- (5) Die Ehrenamtsmesse in Schwerin hat sich in der Vergangenheit als eine geeignete Form zur Gewinnung neuer Ehrenamtler erwiesen. Allerdings sollte sie an einem zentralen Ort durchgeführt werden, um bessere Wirkung entfalten zu können.
- (6) Für ambulante Pflegedienste ist es oft schwierig, Ehrenamtler zu motivieren, hier sollten eine direktere Ansprache von potentiellen Ehrenamtlern sowie eine verstärkte Zusammenarbeit mit der Ehrenamtsbörse des Seniorenbüros in Betracht gezogen werden. Dabei sind aber auch gegenseitige Vorbehalte, dass ehrenamtliche Tätigkeit hauptamtliche Arbeit verdrängen könnte, zu berücksichtigen.
- (7) Es ist zu prüfen, inwieweit auch Flüchtlinge als Unterstützung in diesem Bereich gewonnen, geschult und einbezogen werden können.





### *Anerkennung des Engagements*

Die Anerkennung ehrenamtlicher Arbeit erfolgt auf unterschiedliche Weise. Dazu gehört nicht-monetäre Anerkennung wie ein Ehrenamtsstag, Geburtstags- und Weihnachtsgrüße etc. ebenso wie monetäre Anerkennung in Form von Fahrtkostenerstattung und Aufwandsentschädigung. Eine neu eingeführte Ehrenamtskarte in Schwerin ermöglicht ausgewählten Inhabern (derzeit 50 Personen), in Schwerin gebührenfrei zu parken sowie Preisvergünstigungen bei Aktivitäten wie Kino- oder Museumsbesuchen zu nutzen.

- (8) Monetäre und nicht-monetäre Formen der Anerkennung des Engagements sollten in allen Bereichen umgesetzt werden.
- (9) Beide Formen der Anerkennung werden verbunden in einer „Ehrenamtskarte“, die sowohl Anerkennung zum Ausdruck bringt als auch Vergünstigungen bei der Nutzung von ÖPNV, Museen und Bibliotheken erschließen kann. Es sollte geprüft werden, ob es möglich ist, eine solche Karte nicht nur ausgewählten (zurzeit erhalten jährlich 50 Ehrenamtler eine vergleichbare Karte), sondern allen ehrenamtlich Tätigen zur Verfügung zu stellen.

### *Anleitung und Schulung*

Meist werden die Engagementinteressenten auf die ehrenamtliche Tätigkeit vorbereitet. Während dies für einfache Unterstützungsleistungen und Formen der Nachbarschaftshilfe in der Regel nicht erforderlich ist, kann in anderen Engagementbereichen eine intensivere Vorbereitung sinnvoll sein, die von einer Anleitung durch Hauptamtliche in einer stationären Einrichtung über Schulungskurse für Mitarbeiter in Besuchsdiensten bis zu einer mehrstufigen Qualifizierung von Mitarbeitern in den Hospizdiensten reichen kann. Manche Anbieter von Schulungskursen öffnen diese auch für Interessenten, die bei anderen Organisationen tätig werden.

- (10) Vorbereitungskurse sollten, soweit möglich, auch für Interessenten geöffnet werden, die (noch) nicht eindeutig beim gleichen Träger tätig werden wollen.
- (11) Die Vorbereitungskurse und Schulungen sollten Standards genügen, zu denen z.B. die Stärkung der Kommunikationsfähigkeit, die Selbstreflexion (Bewusstmachung der Motivation und selbstkritische Einschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit und Grenzen) sowie Grundkenntnisse über den Umgang mit Demenzkranken gehören. Diese Standards können in Abstimmung auf die Komplexität der Tätigkeit je nach Einsatzbereich abgestuft werden.

### *Koordination und Begleitung*

Die Begleitung und Einsatzplanung von Ehrenamtlichen wird in der Regel durch Koordinatoren geleistet. Diese begleiten die Ehrenamtlichen auch durch individuelle Gespräche, regelmäßige Treffen zum Erfahrungsaustausch und ggf. Krisenintervention. In allen befragten Organisationen arbeiten ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiter zusammen.

- (12) Koordination, Begleitung und Krisenintervention sollten in allen Einsatzfeldern von Ehrenamtlichen gesichert sein.



- (13) In regelmäßigen Gesprächsrunden zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen sollten Fallbesprechungen sowie Klärungen der Arbeitsteilung zwischen beiden Mitarbeitergruppen besprochen werden.
- (14) Hauptamtliche Mitarbeiter sollten bereits in ihrer Ausbildung auf die Arbeit mit Ehrenamtlichen vorbereitet werden. Es ist zu prüfen, ob dies derzeit in hinreichendem Maße und in geeigneter Form erfolgt.

#### *Vernetzung mit bürgerschaftlichem Engagement in anderen Bereichen*

Über das Engagement in Pflege und sozialer Betreuung hinaus gibt es in Schwerin ein vielfältiges Engagement in den angrenzenden Bereichen der Nachbarschaftshilfe und der Seniorenarbeit. Eine lebendige Kommunikation zwischen den Ehrenamtlichen aus diesen unterschiedlichen Bereichen stärkt deren Anerkennung und erweitert den Kreis derer, die sich in Zukunft in Pflege und sozialer Betreuung engagieren werden.

- (15) Die Vernetzung der Ehrenamtlichen aus unterschiedlichen Bereichen kann gefördert werden, indem z.B. in einem „Newsletter Ehrenamt“ oder im Rahmen von Veranstaltungen zum Ehrenamt die Vielfalt des Engagements in Schwerin bekannt gemacht, gute Beispiele vorgestellt, weitere Bedarfe aufgezeigt und persönliche Gespräche zu individuell passenden Tätigkeitsfeldern geführt werden.
- (16) Die Informations- und Beratungsstellen (KISS, Ehrenamtsbörse des Seniorenbüros etc.) als Vermittler bürgerschaftlichen Engagements sollten den Bedarf im Bereich der Pflege und sozialen Betreuung ständig im Blick haben und gezielt hierhin vermitteln.
- (17) Der Pflegestützpunkt kann in der Funktion einer neutralen Beratungsstelle zur Information über ehrenamtlichen Unterstützungsbedarf und zur Vermittlung von Helfern beitragen. Daher ist eine stärkere Vernetzung zwischen dem Pflegestützpunkt und Trägern, Initiativen, Vereinen etc. zu empfehlen.
- (18) Die Anbieter, die einen weiteren Bedarf an Ehrenamtlichen haben, sollten zu diesen Vermittlungsstellen in ständigem Kontakt stehen.



## 7. Anhang

### 7.1 Fragebogen „Gewinnung und Sicherung von ehrenamtlichem Engagement in der Pflege“ (ISG 2015)

Sehr geehrte Damen und Herren,  
das ISG hat im Auftrag der Landeshauptstadt Schwerin die erste Pflegesozialplanung erstellt. Dieser Prozess soll kontinuierlich weitergeführt und zu ausgewählten Themen vertieft werden. Eines dieser Themen ist die Förderung von ehrenamtlichem Engagement in der Pflege und dessen Einbindung in die Versorgung von Pflegebedürftigen.  
Um einen ersten Überblick darüber zu gewinnen, in welchem Umfang und in welcher Form ehrenamtlich Engagierte in die Pflege und Betreuung eingesetzt werden, haben wir den vorliegenden Fragebogen erstellt. Wir möchten Sie bitten, diese Fragen so gut es geht zu beantworten und uns den ausgefüllten Fragebogen **möglichst bis zum 20.11.2015** zurückzusenden. Die Ergebnisse der Umfrage werden in einer Expertengruppe diskutiert und fließen in die Pflegesozialplanung ein, Sie werden später selbstverständlich darüber informiert. Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form veröffentlicht.  
Sie können den Fragebogen am Bildschirm ausfüllen (die Textfelder passen sich variabel dem Text an), die Datei für Ihre Verwendung abspeichern und uns den ausgefüllten Fragebogen per Email zurücksenden. Wenn Sie den Fragebogen lieber auf Papier ausdrucken möchten, können Sie bei uns eine Druckversion mit größeren Textfeldern anfordern und uns dann den ausgefüllten Fragebogen per Fax zusenden.  
Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Dr. Dietrich Engels, Tel. 0221 – 235473, Email: engels@isg-institut.de, Fax 0221 – 215267. Für Ihre Mitwirkung danken wir Ihnen sehr!

Name Ihrer Einrichtung/ Organisation:

Ansprechpartner/in für Rückfragen (Name und Telefon):

#### A. Arbeit mit Ehrenamtlichen

- (1) Arbeiten Sie mit Ehrenamtlichen zusammen? Ja  Nein

Wenn ja: Wie viele Personen sind das zurzeit?

Davon sind: Frauen ca.  .% und Männer ca.  .%

unter 30 Jahren: ca.  .% ab 60 Jahren ca.  .%

- (2) In welchen Bereichen setzen sie ehrenamtliche Mitarbeiter/innen ein?

- (3) Welche Tätigkeiten werden dabei im Einzelnen von den Ehrenamtlichen übernommen?

- (4) In welchem Umfang sind Ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen in einer durchschnittlichen Woche tätig?

Anzahl Mitarbeiter/innen

unter zwei Std./Woche

2 bis unter fünf Std./Woche

5 oder mehr Std./ Woche

- (5) Haben Sie genug ehrenamtliche Mitarbeiter, oder hätten Sie lieber mehr (oder evtl. weniger) ehrenamtliche Mitarbeiter?

lieber mehr

Anzahl passt gut

lieber weniger

Bitte begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten:

- (6) Wie wichtig ist diese Mitarbeit aus Ihrer Sicht?

sehr wichtig

wichtig

teils/teils

weniger wichtig

nicht wichtig

Bitte begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten:



- (7) Über welche Kenntnisse und persönlichen Fähigkeiten sollten ehrenamtliche Mitarbeiter/innen verfügen?
- (8) Wo sehen Sie die Grenzen eines Einsatzes von Ehrenamtlichen? Gibt es Bereiche, in denen eine Mitarbeit von Ehrenamtlichen aus Ihrer Sicht nicht sinnvoll ist?

**B. Kooperation mit hauptamtlichen Mitarbeitern**

- (9) Arbeiten die Ehrenamtlichen auch mit hauptamtlichen Mitarbeitern zusammen?  
 Ja  Nein
- a) Wenn nein: Warum nicht?
- b) Wenn ja: In welchen Bereichen und in welchem zeitlichen Umfang?
- c) Wie funktioniert diese Zusammenarbeit im Hinblick auf:
- |   | gut                      | teils/teils              | weniger gut              |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Arbeitsteilung, wechselseitige Ergänzung                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informationsweitergabe, Absprachen                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respekt der Ehrenamtlichen gegenüber den Hauptamtlichen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respekt der Hauptamtlichen gegenüber den Ehrenamtlichen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- d) Wie könnte die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen verbessert werden?
- (10) Werden die hauptamtlichen Mitarbeiter systematisch auf die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen vorbereitet?  
 Ja  Nein
- Wenn ja: Auf welche Weise werden sie darauf vorbereitetet?

**C. Gewinnung, Anleitung, Begleitung von ehrenamtlichen Mitarbeitern**

- (11) Auf welchem Wege gewinnen Sie ehrenamtliche Mitarbeiter/innen?  
 (Mehrfachantworten möglich)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Presse- und Öffentlichkeitsarbeit      | <input type="checkbox"/> Informationsveranstaltung        |
| <input type="checkbox"/> persönliche Vermittlung durch Bekannte | <input type="checkbox"/> gezielte Ansprache               |
| <input type="checkbox"/> Aufruf im Internet                     | <input type="checkbox"/> auf andere Weise (bitte nennen): |
- 
- (12) Wie werden die Ehrenamtlichen ausgewählt? (Mehrfachantworten möglich)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vorstellungsgespräch | <input type="checkbox"/> Eignungsprüfung                  |
| <input type="checkbox"/> Probeeinsatz         | <input type="checkbox"/> auf andere Weise (bitte nennen): |
- 
- (13) Wie werden die Ehrenamtlichen auf die ehrenamtliche Tätigkeit vorbereitet?  
 (Mehrfachantworten möglich)
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Information und Anleitung                 | <input type="checkbox"/> Schulung zur Einführung          |
| <input type="checkbox"/> Beratung und Erstellung eines „Profiling“ | <input type="checkbox"/> auf andere Weise (bitte nennen): |
- 
- (14) Wie werden die Ehrenamtlichen bei ihrer Arbeit begleitet?  
 (Mehrfachantworten möglich)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> fester Ansprechpartner             | <input type="checkbox"/> regelmäßiger Erfahrungsaustausch |
| <input type="checkbox"/> Beratung und Supervision in Krisen | <input type="checkbox"/> regelmäßige Fortbildungen        |



auf andere Weise (bitte nennen):

(15) In welcher Form wird die Mitarbeit der Ehrenamtlichen anerkannt und gewürdigt?

a) monetäre Formen der Anerkennung, und zwar (bitte in Stichworten nennen):

b) nicht-monetäre Formen der Anerkennung, und zwar (bitte in Stichworten nennen):

(16) Gibt es manchmal Probleme beim Einsatz von Ehrenamtlichen?

Ja  Nein  Wenn ja:

a) Wie häufig kommt das vor?

b) Aus welchen Gründen treten diese Probleme auf?

c) Wie werden diese Probleme gelöst?

#### D. Kooperation

(17) Arbeiten Sie bei der Gewinnung von Ehrenamtlichen mit weiteren Kooperationspartnern zusammen?

Nein  Ja, und zwar mit:

Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit diesen Kooperationspartnern?

gut  teils/teils  weniger gut

Wie könnte diese Kooperation verbessert werden?

(18) Wird auch der Pflegestützpunkt eingebunden?

Nein  Ja

Wenn ja: In welcher Form?

Haben Sie darüber hinaus weitere Erwartungen an den Pflegestützpunkt?

Nein  Ja, und zwar:

#### E. Verbesserungsmöglichkeiten

(19) Wie hat sich die Arbeit mit Ehrenamtlichen in den vergangenen Jahren verändert?

(20) Wie sollte die Arbeit mit Ehrenamtlichen in Zukunft weiterentwickelt werden?

(21) Haben Sie weitere Anmerkungen, Anregungen oder Hinweise zur Mitarbeit von Ehrenamtlichen in der Pflege und Betreuung?

*Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!*

## 7.2 Literaturverzeichnis

- Böhm, K.; Tesch-Römer, C.; Ziese, T. (Hrsg., 2009): Gesundheit und Krankheit im Alter. Beiträge zur Gesundheitsberichterstattung des Bundes. Eine gemeinsame Veröffentlichung des Statistischen Bundesamtes, des Deutschen Zentrums für Altersfragen und des Robert-Koch-Instituts, Berlin, .
- Braun, J.; Kubitsch, S.; Zeman, P. (2005): Erfahrungswissen und Verantwortung – zur Rolle von seniorTrainerinnen in ausgewählten Engagementbereichen. ISAB-Institut, Köln.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2012): Haupt- und Ehrenamt in der Pflege: Freiwilligenmanagement zwischen zivilgesellschaftlichem Mehrwert und gesellschaftspolitischen Herausforderungen, [https://www.deutscher-verein.de/de/download.php?file=uploads/hauptnavigation/peq/pdf/haupt-\\_und\\_ehrenamt\\_in\\_der\\_pflege.pdf](https://www.deutscher-verein.de/de/download.php?file=uploads/hauptnavigation/peq/pdf/haupt-_und_ehrenamt_in_der_pflege.pdf)
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2015): Ausgewählte Ergebnisse der Bestandsaufnahme von Curricula und Konzepten im Engagementbereich Pflege, [www.deutscher-verein.de/de/download.php?file=uploads/hauptnavigation/peq/pdf/ausgewaehlte\\_ergebnisse\\_bestandsaufnahme\\_peq.pdf](http://www.deutscher-verein.de/de/download.php?file=uploads/hauptnavigation/peq/pdf/ausgewaehlte_ergebnisse_bestandsaufnahme_peq.pdf)
- Dinges, S. (2009): Freiwillige dringend gesucht. Ehrenamtliches Engagement in Altenpflegeheimen. Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover.
- Engels, D.; Pfeuffer, F. (2009): Die Einbeziehung von Angehörigen und Freiwilligen in die Pflege und Betreuung in Einrichtungen in: Schneekloth; Wahl (2009), S. 222-287.
- Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. (2006): Abschlussbericht zum Modellprojekt „Ehrenamt in der Pflege“, [http://www.altenpflege-online.net/content/download/146909/2924218/file/abschlussbericht\\_ehrenamt\\_in\\_der\\_pflege.pdf](http://www.altenpflege-online.net/content/download/146909/2924218/file/abschlussbericht_ehrenamt_in_der_pflege.pdf)
- Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. (2006): Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen. Praxishilfe Freiwilligen-Management für Pflegeeinrichtungen, online unter: [https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/pflegeversicherung/forschung/projekte\\_unterseiten/ehrenamt/Praxishilfe\\_Freiwilligen-Management\\_1662.pdf](https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/pflegeversicherung/forschung/projekte_unterseiten/ehrenamt/Praxishilfe_Freiwilligen-Management_1662.pdf)
- Haberstroh, H.; Ehret, S.; Kruse, A.; Schröder, J.; Pantel, J. (2008): Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung der Lebensqualität demenzkranker Menschen über eine Förderung der Kommunikation und Kooperation in der ambulanten Altenpflege (Quadem), in: Zeitschrift für Gerontopsychologie und Gerontopsychiatrie 21, S. 191-197.
- Hartmann, C. (2008): Soziale Arbeit mit hochaltrigen Menschen. Befunde und Modelle, in: Sozial Extra 5/6 (2008), S. 26-29.
- Hokema, A., Sulmann, D. (2009): Vernetzung in der gesundheitlichen pflegerischen Versorgung: Wem nützt sie? In: Böhm; Tesch-Römer; Ziese (2009), S. 207-215.
- ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH (2015): Erste Pflegesozialplanung für die Landeshauptstadt Schwerin, hrsg. von der Stadtverwaltung Schwerin, Amt für Soziales und Wohnen.



- Kohl, A. (2010): Die Chancen nutzen, die Zumutungen annehmen, die Erfüllungen auskosten (Alfons Auer). Freiwilligenarbeit von Älteren für Ältere und ihre geragogische Bedeutung, in: Schelander, R. (Hrsg., 2010): Der Religionspädagogik auf der Spur. Festgabe für Gottfried Adam zum 70. Geburtstag. LIT Verlag Wien.
- Rechberger, K. (2009): Ehrenamtlichkeit im Altenbesuchsdienst, online unter: <http://othes.univie.ac.at/4153/>.
- Rippstein, E. (2011): Freiwilliges Engagement in der Pflege. Bestimmte Voraussetzungen und Rahmenbedingungen sind für ein Gelingen notwendig, in: ProCare Vol. 16/5 S.40-42.
- Schneekloth, U.; Wahl, H-W. (Hrsg., 2009): Pflegebedarf und Versorgungssituation bei älteren Menschen in Heimen. Demenz, Angehörige und Freiwillige, Beispiele für „Good Practice“, Kohlhammer, Stuttgart.
- Stoppe, G. (2009): Erfahrungen mit freiwilligen Hilfsangeboten, in: Stoppe, G.; Stiens, G. (Hrsg., 2009): Niedrigschwellige Betreuung von Demenzkranken. Grundlagen und Unterrichtsmaterialien. Kohlhammer Stuttgart.
- Tesch-Römer, C.; Mardorf, S. (2009): Familiäre und ehrenamtliche pflegerische Versorgung, in: Böhm; Tesch-Römer; Ziese (2009), S. 194-206.
- Wendt, W.R. (2010): Care und Case Management, in: Aner, K.; Karl, U. (Hrsg., 2010): Handbuch Soziale Arbeit und Alter, VS Verlag Wiesbaden.
- Zentrum für Qualität in der Pflege (2013): Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix, ZQP Themenreport, Freiburg, <http://zqp.de/upload/content.000/id00367/attachment00.pdf>.