

Georg-Simon-Ohm-Fachhochschule Nürnberg

Fachbereich Sozialwesen

Unentgeltlich, aber nicht umsonst!

Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen

**Bestandsaufnahme – Bedarf – Rahmenbedingungen – Empfehlungen für
Einrichtungen im Stadtgebiet Fürth**

Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades
Diplom-Sozialpädagogin (FH)

Verfasserin: Daniela Klinger

Betreuerin: Prof. Dr. Ingeborg Langen
Abgabedatum: 30.09.2007

Danksagung

Ich bedanke mich bei...

Frau Prof. Dr. Ingeborg Langen, die mich bei der Ausarbeitung dieser Diplomarbeit betreut hat.

Herrn Prof. Dr. Manfred Garhammer für seine Hilfe bei der Entwicklung des Untersuchungsdesigns und bei allen Arten von Fragen in Zusammenhang mit dem empirischen Teil der Diplomarbeit.

Frau **Elke Übelacker** für die organisatorische Unterstützung und ihre aufmunternden Worte.

allen **freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern** der Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth, die sich die Zeit nahmen, die Fragebögen auszufüllen.

meiner **Schwester** und meinem **Vater**, die mich nicht nur seelisch unterstützt und motiviert haben, sondern mir vor allem beim Korrekturlesen helfend zur Seite standen.

allen anderen **Freunden und Verwandten**, die mich während der Erstellung dieser Arbeit unterstützten.

Thema der Diplomarbeit:

Unentgeltlich, aber nicht umsonst! Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen. Bestandsaufnahme – Bedarf – Rahmenbedingungen – Empfehlungen für Einrichtungen im Stadtgebiet Fürth

Verfasserin: Daniela Klinger

Abstract

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist das freiwillige Engagement in Alten- und Pflegeheimen. Dazu wird nach der Auswertung von Fachliteratur, die einen Einblick in die Strukturen des freiwilligen Engagements in stationäre Einrichtungen der Altenhilfe gibt, das Thema anhand schriftlicher Befragungen von neun Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth und deren Freiwilligen dargestellt und diskutiert. Auf Basis der Literaturrecherche und der gewonnenen Daten der Einrichtungs- und Engagiertenbefragung werden praxisnahe Handlungsempfehlungen für ein erfolgreiches Freiwilligenmanagement in den Alten- und Pflegeheimen herausgearbeitet, damit das vorhandene Potential von Freiwilligen in der Zukunft effektiv genutzt, gefördert und unterstützt werden kann.

Inhaltsverzeichnis

I. Teil – Theoretischer Hintergrund

1	Einleitung	11
2	Bestimmung des Engagementbegriffs	14
2.1	Definition und Kennzeichen von freiwilligem Engagement	14
2.2	Definition von Ehrenamt	16
2.3	Definition von bürgerschaftlichem Engagement	17
2.4	Definition von Selbsthilfearbeit	18
2.5	Zusammenfassung	19
3	Ausmaß des freiwilligen Engagements in Deutschland	19
4	Motive für freiwilliges Engagement	21
5	Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim	22
5.1	Definition	22
5.2	Überprüfung des Merkmals „Freiwilligkeit“ engagierter Angehöriger	23
5.3	Umfang des freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen	23
	5.3.1 BELA – Bürgerengagement für Lebensqualität im Alter	24
	5.3.2 Nicht allein im Pflegeheim-Ein bayerischer Landeswettbewerb	25
	5.3.3 Modelle ehrenamtlicher Mitarbeit in der Altenhilfe	26
5.4	Profil Freiwilliger im Alten- und Pflegeheim	27
	5.4.1 Soziodemografische Merkmale Freiwilliger	28
	5.4.2 Motive freiwillig Engagierter in Alten- und Pflegeheimen	29
	5.4.3 Dauer und Häufigkeit des Engagements	30
5.5	Zusammenfassung	30

6	Auswirkungen des sozialen Wandels auf Alten- und Pflegeheime	31
6.1	Auswirkungen des demografischen Wandels auf Alten- und Pflegeheime	31
6.2	Auswirkungen der Pflegebedarfsentwicklung älterer Menschen auf Alten- und Pflegeheime	32
6.3	Auswirkungen des Wandels familiärer Netzwerke auf Alten- und Pflegeheime	33
6.4	Konsequenzen des sozialen Wandels für das Pflegepersonal	34
6.5	Zusammenfassung	35
7	Bedeutungsebenen des freiwilligen Engagements für Alten- und Pflegeheime	36
7.1	Bedeutung des Engagements für die Gesellschaft	36
7.2	Bedeutung des Engagements für Alten- und Pflegeheime	37
	7.2.1 Unterstützung hauptberuflicher Arbeit	38
	7.2.2 Vergrößerung der Angebotspalette	38
	7.2.3 Einrichtungsöffnung	39
	7.2.4 Geldwerter Vorteil	40
7.3	Bedeutung des Engagements für die Heimbewohner	42
	7.3.1 Verbesserung der Lebensqualität	42
	7.3.2 Soziale Kontakte	43
	7.3.3 Lobbyarbeit	44
7.4	Bedeutung des Engagements für den Freiwilligen	44
	7.4.1 Selbstverwirklichung	45
	7.4.2 Erfahrungen sammeln	45
	7.4.3 Wertschätzung des Freiwilligen	45
7.5	Zusammenfassung	46

8	Tätigkeitsprofil Freiwilliger in Alten- und Pflegeheimen	46
8.1	Soziale Betreuung	47
	8.1.1 Soziale Betreuung im Gesetz	47
	8.1.2 Soziale Betreuung in der Praxis	48
	8.1.3 Zusammenfassung	49
8.2	Formen und Tätigkeitsfelder freiwillig Engagierter	50
	8.2.1 Personenbezogene Tätigkeiten	50
	8.2.2 Personenunabhängige Angebote	53
	8.2.3 Zusammenfassung	53
9	Zielgruppen des Engagements in Alten- und Pflegeheimen	54
9.1	Alleinstehende Bewohner	54
9.2	An Demenz erkrankte Bewohner	55
10	Die Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern als Konfliktfeld	56
10.1	Vorurteile in der problematischen Zusammenarbeit	56
	10.1.1 Vorurteile hauptberuflicher Mitarbeiter	57
	10.1.2 Vorurteile freiwillig Engagierter	58
10.2	Ursachen für Konflikte in der Zusammenarbeit	59
	10.2.1 Unterschiede im Aufgabenprofil	59
	10.2.2 Unterschiede in Ausbildung und Qualifikation	60
	10.2.3 Unterschied im Zeitaufwand	61
	10.2.4 Unterschied in der Verpflichtung zur Arbeit	61
	10.2.5 Unterschied in der Zahl zu betreuender Personen	61
	10.2.6 Rahmenbedingungen	62
10.3	Folgen der problematischen Zusammenarbeit	63
	10.3.1 Konfliktfeld – Informationsaustausch	63
	10.3.2 Konfliktfeld – Arbeitszufriedenheit	63

10.4	Lösungsansätze zur besseren Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern	64
10.5	Zusammenfassung	66

II. Teil – Status Quo des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth

11	Konzeption und Durchführung der Befragung zum freiwilligen Engagement in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth	69
11.1	Gegenstand und Zielsetzung der Untersuchung	69
11.2	Untersuchungsmethode	71
11.3	Fragebogenkonstruktion	72
11.4	Auswahl und Zugang zu den Alten- und Pflegeheimen	73
11.5	Auswahl und Zugang zu den freiwillig Engagierten	74
11.6	Pretest	75
11.7	Durchführung der Befragung	75
12	Ergebnisse der Befragung der Alten- und Pflegeheime	75
12.1	Allgemeine Angaben zum freiwilligen Engagement	75
	12.1.1 Anzahl freiwillig Engagierter in den Einrichtungen	75
	12.1.2 Unterstützung durch externe Gruppen	76
	12.1.3 Erwartungen der Alten- und Pflegeheime an freiwilliges Engagement	77
	12.1.4 Positive und negative Aspekte freiwilligen Engagements	78
	12.1.5 Zielgruppen des freiwilligen Engagements	79
	12.1.6 Beurteilung allgemeiner Aussagen zum freiwilligen Engagement	79

12.2	Tätigkeiten freiwillig Engagierter	82
12.3	Rahmenbedingungen freiwilligen Engagements	83
	12.3.1 Gewinnung freiwillig Engagierter	83
	12.3.2 Einarbeitung freiwillig Engagierter	84
	12.3.3 Konzept zur Arbeit mit freiwillig Engagierten	85
	12.3.4 Vertragliche und versicherungsrechtliche Regelungen	85
	12.3.5 Formen der Anerkennung freiwilligen Engagements	86
	12.3.6 Beendigung freiwilligen Engagements	87
12.4	Angaben zum Verhältnis von Freiwilligen und Mitarbeitern	88
	12.4.1 Allgemeine Angaben zur Zusammenarbeit	88
	12.4.2 Unterschiede in der Arbeit	89
	12.4.3 Häufigkeit der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern der Einrichtung	90
12.5	Bedarfseinschätzung	91
12.6	Allgemeine Angaben der Einrichtung und der befragten Person	91
12.7	Anmerkungen und Anregungen der Alten- und Pflegeheime	92
12.8	Zusammenfassung der Ergebnisse	92
13	Ergebnisse der Befragung freiwillig Engagierter	93
13.1	Soziodemografische Daten Freiwilliger	93
13.2	Dauer und zeitlicher Rahmen freiwilligen Engagements	95
13.3	Motivationsstrukturen freiwilligen Engagements	98
	13.3.1 Motive freiwillig Engagierter	98
	13.3.2 Auslöser für ein Engagement im Alten- und Pflegeheim	101
13.4	Das Tätigkeitsprofil freiwillig Engagierter	102
	13.4.1 Tätigkeitsfelder und -orte Engagierter	102
	13.4.2 Zielgruppen des freiwilligen Engagements	103
	13.4.3 Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern	104
13.5	Rahmenbedingungen des freiwilligen Engagements	106
	13.5.1 Beurteilung von Rahmenbedingungen	106
	13.5.2 Einarbeitung freiwillig Engagierter	108
	13.5.3 Vertragliche und versicherungsrechtliche Regelungen	108
	13.5.4 Formen der Anerkennung freiwilligen Engagements	108
	13.5.5 Unterstützungswünsche	109

13.6	Anmerkungen und Anregungen freiwillig Engagierter	110
13.7	Zusammenfassung der Ergebnisse	110

III. Teil – Handlungsempfehlungen für Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth

14	Handlungsempfehlungen für Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth	112
14.1	Themenschwerpunkte der Handlungsempfehlungen	112
	14.1.1 Gewinnung freiwillig Engagierter	113
	14.1.2 Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen	114
	14.1.3 Rahmenbedingungen des freiwilligem Engagement	115
	14.1.4 Tätigkeitsprofil freiwillig Engagierter	121
14.2	Zusammenfassung	122
15	Schlusswort	123

Anhang

Literaturverzeichnis	126
Abbildungsverzeichnis	136
Anlagenverzeichnis	138
Persönliche Erklärung	139

I. Teil – Theoretischer Hintergrund

1 Einleitung

In einer beliebten sonntäglichen Fernsehdiskussionsrunde¹ wurde festgestellt, dass es weit mehr verbindliche Gesetze und Verordnungen zur artgerechten Haltung von Hunden gibt als geschützte und zugesicherte Rechte für einen älteren Menschen in einem Alten- und Pflegeheim. Beweisend wurde der Vergleich an einer Verordnung durchgeführt, die einem Hund mindestens 60 Minuten Freigang täglich zusichert. Hingegen ließ sich keine vergleichbare Rechtsprechung für einen alten pflegebedürftigen Menschen im Alten- und Pflegeheim finden, die die Notwendigkeit eines täglichen Spaziergangs anerkennt oder ihm² sogar ein Anrecht auf „tägliche Frischluft“ gewährt. Der Vergleich dieser Vorschriften macht deutlich, dass Hunde wesentlich „artgerechter“ gehalten werden müssen als ein Mensch. Es ist zu vermuten, dass mehr als die Hälfte aller pflegebedürftigen Menschen seit ihrer Unterbringung in einer stationären Altenhilfeeinrichtung nicht mehr die Möglichkeit hatten, die Einrichtung zu verlassen, es sei denn, es war ihnen selbständig möglich oder Angehörige unterstützten sie dabei. Die Menschenrechte älterer Menschen müssen gewahrt bleiben, auch wenn sie Bewohner einer stationären Altenhilfeeinrichtung werden. Menschenrechte werden nicht an der Pforte des Heims abgegeben. Die Berichte über qualitative Mängel in Pflege und Betreuung von älteren Menschen reißen nicht ab. Mängel in der Versorgung pflegebedürftiger Menschen gehen meist einher mit dem begrenzten finanziellen Spielraum der Altenhilfeeinrichtungen, die für immer weniger mehr leisten müssen. In erster Linie sind es die Einrichtungen selbst und deren Leiter, die sich mit den Vorwürfen konfrontiert sehen. Die Vorwürfe richten sich aber auch an den Staat und seine sozialen Sicherungssysteme, die nicht in der Lage sind, eine optimale Versorgung aller pflegebedürftigen älteren Menschen in Alten- und Pflegeheimen sicherzustellen. Immer wieder geraten auch Personen, die in den Einrichtungen arbeiten, ins Visier der Kritiker und erfahren dadurch eine Abwertung ihrer professionellen Tätigkeit. Vielfach trifft die Kritik auch die Familie des älteren Menschen. Angehörige werden mit der Aussage konfrontiert, ihren geliebten Verwandten im Stich zu lassen und sich vor der Verantwortung zu drücken. Aber wer soll diese Leistung erbringen und wer soll die Kosten für eine menschenwürdige Betreuung übernehmen? Ist es der Pflegebedürftige selbst, sind die sozialstaatlichen

¹ Diskussionsrunde Sabine Christiansen, Sendung von 13.05.2007 im ARD

² In dieser Arbeit wird bei der Bezeichnung von Personen zugunsten eines besseren Leseflusses die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich mit eingeschlossen.

Sicherungssysteme gefordert oder das Gemeinwesen, indem es sich zu freiwilligem Engagement³ in einem Alten- und Pflegeheim verpflichten lässt? Es ist eine Frage, die sich an alle Menschen richtet, wie mit den zukünftigen Alterskohorten und ihrer Pflegebedürftigkeit umgegangen werden soll. Gerade weil es alle Bürger angeht, ist die Einbindung freiwilligen Engagements in stationäre Altenhilfeeinrichtungen eine Variante, die Qualität der Betreuungsleistungen für ältere Menschen hoch zu halten.

Primäres Ziel der Diplomarbeit ist es daher, aufbauend auf dem Status Quo des freiwilligen Engagements in den neun Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth, welcher durch eine Befragung der Einrichtungen und der dort freiwillig Engagierten erhoben wurde, praxisnahe Handlungsempfehlungen für ein erfolgreiches Freiwilligenmanagement herauszuarbeiten.

Den ersten Schritt auf diesem Weg bildet eine umfassende Literaturanalyse, die einen Einblick in die Strukturen des freiwilligen Engagements in stationären Altenhilfeeinrichtungen gibt. Dabei werden in Kapitel 2 die Begriffe freiwilliges Engagement, Ehrenamt, Bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfearbeit vorgestellt. Insbesondere werden die Kennzeichen des freiwilligen Engagements erläutert sowie die inhaltlichen Unterschiede der Begriffe herausgestellt. Dies wird allerdings nur verkürzt dargestellt, da der Schwerpunkt der Arbeit nicht in der Suche nach dem perfekten Begriff liegt, der die Tätigkeiten der Freiwilligen genau beschreibt. Im dritten Kapitel werden allgemeine Aussagen zum Ausmaß des freiwilligen Engagements getroffen. Im vierten Kapitel soll schließlich den grundlegenden Motiven freiwilliger Tätigkeit nachgegangen werden. Das freiwillige Engagement in Alten- und Pflegeheimen wird in Kapitel 5 definiert. Anschließend wird das Merkmal „Freiwilligkeit“ von engagierten Angehörigen in Alten- und Pflegeheimen diskutiert. Des Weiteren wird der Umfang freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen dargestellt, indem themenrelevante Studien, Projekte und Initiativen vorgestellt werden. Zudem wird anhand bereits gewonnener Ergebnisse und Erkenntnisse ein Profil freiwillig Engagierter in einer stationären Altenhilfeeinrichtung entwickelt. Im sechsten Kapitel werden die Auswirkungen des sozialen Wandel auf die Alten- und Pflegeheime und deren hauptamtliche Mitarbeiter behandelt. Im siebten Kapitel wird die Bedeutung des freiwilligen Engagements für die Gesellschaft näher beschrieben. Dabei wird vertiefend die Bedeutung des Engagements für die Alten- und Pflegeheime, die Heimbewohner und den Freiwilligen herausgearbeitet.

³ In der vorliegenden Diplomarbeit werden die Begriffe freiwilliges Engagement, Freiwilligenarbeit, freiwillige Tätigkeit aus stilistischen Gründen synonym verwendet.

Das achte Kapitel befasst sich mit dem Tätigkeitsprofil Freiwilliger in Alten- und Pflegeheimen. Aufbauend auf einem Exkurs, der die soziale Betreuung näher erläutert, werden die Tätigkeiten von Freiwilligen in einem Alten- und Pflegeheim vorgestellt. Alleinstehende und an Demenz erkrankte Bewohner einer Einrichtung werden exemplarisch in Kapitel 9 als besondere Zielgruppen des freiwilligen Engagements dargestellt. In Kapitel 10 wird die problematische Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern untersucht. Dabei werden die Vorurteile in der Interaktion, deren Ursachen und daraus resultierende Probleme, welche im Rahmen einer problematischen Zusammenarbeit auftreten können, näher erläutert. Dieses Kapitel umfasst auch eine Abgrenzung von hauptberuflicher und freiwilliger Arbeit. Abschließend werden Lösungsansätze für Probleme in der Zusammenarbeit angesprochen.

Die Erhebung des Ist-Zustandes des freiwilligen Engagements in neun Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth ist der zweite Teil dieser Arbeit. Das methodische Vorgehen, von der Auswahl der Befragten über die Datenerhebung bis hin zur Durchführung der Befragung wird nachvollziehbar in Kapitel 11 dargestellt. In Kapitel 12 und 13 werden darauf folgend die Ergebnisse der Einrichtungs- und Engagiertenbefragung abgebildet. Durch die schriftliche Befragung von Einrichtungen und Freiwilligen wird unter anderem aufgezeigt, welche Ziele mit freiwilligem Engagement verfolgt werden, welche Erwartungen damit verknüpft werden, welche Motive Menschen veranlassen, sich in einem Alten- und Pflegeheim zu engagieren, aber auch unter welchen Rahmenbedingungen eine freiwillige Tätigkeit stattfindet.

Die Ergebnisse liefern ein detailliertes Bild über Umfang und Rahmenbedingungen des freiwilligen Engagements in stationären Altenhilfeeinrichtungen spezifisch für die Stadt Fürth. Im dritten Teil der Arbeit werden aus den Ergebnissen der Engagierten- und Einrichtungsbefragung konkrete Handlungsempfehlungen (sog. „Praxistipps“) für Einrichtungen im Stadtgebiet Fürth formuliert. Im 14. Kapitel wird sehr praxisnah erläutert, wie bereits bestehende Strukturen verbessert werden können, um das vorhandene Potential Freiwilliger in Fürth in der Zukunft besser zu nutzen und zu unterstützen.

Ein kurzes Resümee wird im Schlusswort, im 15. Kapitel, der Diplomarbeit gegeben.

2 Bestimmung des Engagementbegriffs

Das freiwillige Engagement hat eine lange Tradition und gewinnt in der heutigen Zeit zunehmend an Bedeutung, denn die „[...] personellen, ökonomischen und zeitlichen Ressourcen [...]“⁴ der Bürger werden erkannt. Hinzu kommt, dass Menschen bereit sind sich in den unterschiedlichsten Feldern zu engagieren und damit einen unbezahlbaren ideellen Wert für das Zusammenleben zu erbringen.

„Eine Vielzahl von Bezeichnungen für unbezahlte Tätigkeiten, die sich nicht nur auf die eigene Person, sondern zugleich oder auch ausschließlich auf andere richten, bildet die Formenvielfalt ab, in der sich Engagement äußert.“⁵

Die verschiedenen Begrifflichkeiten resultieren nicht nur aus den vielfältigen Engagementformen, sondern auch aus dem Wandel von Motiven und Bedingungen, die einer freiwilligen Tätigkeit zu Grunde liegen.⁶ Es folgt eine Beschreibung der Begriffe „Ehrenamt“, „Bürgerschaftliches Engagement“ und „Selbsthilfearbeit“, damit sich der in dieser Arbeit verwendete Begriff des „freiwilligen Engagements“ von den anderen Begriffen unterscheidet. Das freiwillige Engagement wird anhand seiner Merkmale und Motivstrukturen vertiefender dargestellt.

2.1 Definition und Kennzeichen von freiwilligem Engagement

Der Begriff „freiwilliges Engagement“ fungiert als Oberbegriff aller Engagementformen und orientiert sich an der internationalen Bezeichnung für freiwillig Tätige, der „Volunteers“ lautet.⁷ Eine exakte Unterscheidung der Begriffe „Freiwilligenarbeit“, „Freiwilligenengagement“ und „freiwilliges Engagement“ lassen sich in der Literatur nicht finden, vielmehr existieren sie als Synonyme nebeneinander. Im Freiwilligenurvey (1999/2004) tendierte fast die Hälfte aller Befragten zu dem Begriff „freiwilliges Engagement“, als sie aufgefordert wurden ihre Tätigkeit zu benennen.⁸ Die Bundesregierung charakterisiert das freiwillige Engagement als eine freiwillig erbrachte Tätigkeit, die nicht auf ein Entgelt ausgerichtet ist, außerberuflich erbracht wird und am

⁴ Naegele/Rohleder 2003: 1.

⁵ Dettbarn-Reggentin/Reggentin 2004: 70.

⁶ Vgl. Beher/Liebig/Rauschenbach 2000: 11 ff.; Olk 1988: 29 und Kapitel 7.1 dieser Arbeit.

⁷ Vgl. Rosenkranz/Weber 2002: 9.

⁸ Vgl. von Rosenblatt 2001: 19.

Gemeinwohl orientiert ist.⁹ Außerberuflich meint, dass das Engagement außerhalb der Erwerbstätigkeit geschieht.

Bock beschreibt das freiwillige Engagement als:

„[...] Engagement für selbst gewählte Aufgaben, die den persönlichen Interessen entgegenkommen und als sinnvoll und nützlich für sich und für andere angesehen werden [...].“¹⁰

Diese Definition betont das individuelle Interesse des Freiwilligen am Ausüben der freiwilligen Tätigkeit.

Nach Kösters Definition beinhaltet freiwilliges Engagement

„[...] alle freiwilligen Aktivitäten der Bürger für die Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten sowie das politische, soziale und gesundheitliche Engagement.“¹¹

Der Bericht der Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ nennt folgende Merkmale freiwilliger Tätigkeiten:

- (1) „freiwillig,
- (2) nicht auf materiellen Gewinn gerichtet,
- (3) gemeinwohlorientiert,
- (4) öffentlich bzw. findet im öffentlichen Raum statt und
- (5) wird in der Regel gemeinschaftlich/kooperativ ausgeübt.“¹²

Das erste Merkmal des Engagements, ist die (1) Freiwilligkeit mit der eine Person eine Tätigkeit für andere durchführt. Der freiwillig Engagierte ist aus eigenem Interesse dazu bereit, sich zu engagieren und fühlt sich nicht verpflichtet ein Engagement zu übernehmen. Freiwilligkeit bedeutet aber auch, dass der Freiwillige sich seine Zeit, die er im Rahmen des Engagements zur Verfügung stellt, frei einteilen und jederzeit sein Engagement beenden kann. Das Eigeninteresse und der individuelle Nutzen des Engagements für den freiwillig Engagierten sind ebenso typisch, wie die Möglichkeit der Selbstverwirklichung und Mitbestimmung des Freiwilligen durch sein Engagement.¹³

Ein weiteres Kriterium, das das freiwillige Engagement kennzeichnet, ist die (2) Unentgeltlichkeit der erbrachten Tätigkeit. Eine materielle Entschädigung für im Voraus entstandene Kosten (Telefon-, Porto- oder Fahrtkosten), die das Engagement mit sich bringt, gilt nicht als finanzielle Vergütung, sondern entspricht eher einer Selbstverständlichkeit.

⁹ Vgl. von Rosenblatt 2001: 18.

¹⁰ Bock 2002: 17.

¹¹ Kösters 2002: 20.

¹² Enquete-Kommission 2002: 38.

¹³ Vgl. Behr/Liebig/Rauschenbach 2000: 13.

Eine pauschale Vergütung für geleistete Tätigkeiten, die über eine Aufwandsentschädigung hinausgeht, entspricht nicht mehr dem Kriterium einer freiwilligen Tätigkeit.¹⁴

Olk spricht bezüglich der Gemeinwohlorientierung davon, dass es sich bei freiwilligem Engagement stets um (3) Hilfe- und Unterstützungsleistungen für Dritte handelt.¹⁵ Dadurch wird nahe gelegt, dass eine freiwillig erbrachte Tätigkeit oder Aufgabe, die einer anderen Person oder Sache zu gute kommt mit der Intention des „Helfenwollen“ begründet ist und das Wohlbefinden anderer Personen wichtig ist.

Die Charakterisierung, dass es sich bei freiwillig erbrachten Verrichtungen um (4) Aktivitäten im öffentlichen Raum handelt, meint, dass das Engagement „[...] jenseits der Intimsphäre von Familien- und Verwandtschaftsbeziehungen, aber auch jenseits privater Freizeitkreise [...]“¹⁶ im öffentlichen Leben der Gesellschaft stattfindet und damit für andere Bürger und Institutionen transparent und anschlussfähig wird.¹⁷

Das Merkmal (5) gemeinschaftliche Ausübung betont den Gemeinsinn der freiwilligen Tätigkeit und macht deutlich, dass sich nicht nur *für* andere Menschen, sondern sich auch *mit* anderen Menschen und zusammen engagiert wird und erfolgreiches Engagement erst in der Kooperation mit anderen Bürgern und Institutionen möglich ist.¹⁸

2.2 Definition von Ehrenamt

Ehrenamt ist der wohl älteste Begriff, der das Ausüben einer freiwilligen Tätigkeit charakterisiert. In seinem Ursprung war das Ehrenamt keine freiwillige Tätigkeit, sondern ein öffentliches Amt, welches nicht abgelehnt werden konnte.¹⁹ Das Ehrenamt bezeichnet ein auf das Gemeinwohl gerichtete Engagement von Personen in Verbänden und Vereinen, das der Mandatsträger in politischen, gesellschaftlichen und kirchlichen Gremien sowie die Ämter der Schöffen, Betreuer und Bewährungshelfer.²⁰ Das Ehrenamt ist gekennzeichnet durch eine enorme Zeitintensität und der Auferlegung von Pflichten. Ebenso spielen Befehl, Gehorsam und Aufopferung für das „ehrenvolle“ Amt eine wichtige Rolle.

¹⁴ Vgl. Rahmann 1998: 7.

¹⁵ Vgl. Olk 1992: 23.

¹⁶ Enquete-Kommission 2002: 39.

¹⁷ Ebenda: 39.

¹⁸ Ebenda: 39.

¹⁹ Vgl. Auer 2002: 50.

²⁰ Vgl. Bock 2002: 17.

Zudem ist das Ehrenamt „[...] durch gesellschaftliche Zentralwerte legitimiert; [...] hoch organisiert, in fest gefügte Formen der Kooperation und Arbeitsteilung eingebaut und unterliegt [...] Weisungen [...]“²¹ des jeweiligen Verbandes.

Gaskin/Smith/Paulwitz definieren das Ehrenamt wie folgt:

„Es handelt sich um Aktivitäten oder eine Arbeit, die von einem Menschen aus freiem Willen zugunsten anderer Menschen (außerhalb der unmittelbaren Familie), ohne Bezahlung (allenfalls bis auf ein kleines Entgelt und/oder einem Ausgabenersatz) ausgeführt werden.“²²

Darin wird deutlich, dass es kaum eine Unterscheidung zum Begriff „Freiwilliges Engagement“ gibt (siehe hierzu Kapitel 2.1). Dennoch gilt der Begriff „Ehrenamt“ heute nicht mehr als zeitgemäß²³, wird aber immer noch als allgemeine Bezeichnung im alltäglichen Sprachgebrauch synonym für freiwilliges Engagement verwendet, was sicher aus den historischen Wurzeln der sozialen und kulturellen Vereins- und Ehrenamtstätigkeit resultiert.²⁴

Rauschenbach grenzt das Ehrenamt vom freiwilligen Engagement wie folgt ab:

- traditionelle Bezeichnung für freiwilliges Engagement,
- in der Regel organisierte und unentgeltliche Mitarbeit in Verbänden, Vereinen, Kirchen, Gewerkschaften oder Parteien; Basis ist die Mitgliedschaft,
- Identifikation mit den Zielen und Werten der Verbände.²⁵

Außerdem akzentuiert das Ehrenamt stärker die ausübende Person, auf die das „Amt“ zugeschnitten ist, die stark formalisierten Strukturen, in die es eingebunden ist und die Beständigkeit des Engagements.²⁶

2.3 Definition von Bürgerschaftlichem Engagement

In der politischen Diskussion wird der Begriff des „Bürgerschaftlichen Engagements“, der seinen Ursprung im bürgerschaftlichen Wohlfahrtsgedanken des 19. Jahrhunderts hat, bevorzugt.²⁷

²¹ Olk 2002: 27.

²² Gaskin/Smith/Paulwitz 1996: 31.

²³ In der Literatur wird darauf hingewiesen, dass das Ehrenamt einen Strukturwandel erlebt hat - vertiefend hierzu: Behr/Liebig/Rauschenbach 2000: 20 ff.

²⁴ Vgl. Enquete-Kommission 2002: 32.

²⁵ Vgl. Rauschenbach 1999: 3 ff.

²⁶ Vgl. Dettbarn-Reggentin/Reggentin 2004: 71 und Enquete-Kommission 2002: 32.

²⁷ Vgl. von Rosenblatt 2001: 50 und Rauschenbach 1999: 3 ff.

Die Enquete-Kommission definiert Bürgerschaftliches Engagement folgendermaßen:

„Bürgerschaftliches Engagement ist eine freiwillige, nicht auf das Erzielen eines persönlichen materiellen Gewinns gerichtete, auf das Gemeinwohl hin orientierte, kooperative Tätigkeit. Sie entfaltet sich in der Regel in Organisationen und Institutionen im öffentlichen Raum der Bürgergesellschaft. Selbstorganisation, Selbstermächtigung und Bürgerrechte sind die Fundamente einer Teilhabe und Mitgestaltung der Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsprozessen.“²⁸

Der Begriff des Bürgerschaftlichen Engagements verweist auf den bürgerschaftlichen Charakter des Engagements, in der „[...] die Bürgerinnen und Bürger auf der Basis gesicherter Grundrechte und im Rahmen einer politisch verfassten Demokratie durch das Engagement in selbstorganisierten Vereinigungen und durch die Nutzung von Beteiligungsmöglichkeiten die Geschicke des Gemeinwesens wesentlich prägen können“²⁹. Der Begriff „Bürgerschaftliches Engagement“ bezieht, im Vergleich zu allen anderen Begriffen, die Handlungen mit ein, die als so genannte „[...] Bürgerpflicht im Rahmen des politischen Gemeinwesens vorgeschrieben sind.“³⁰ Damit liegen die wesentlichen Akzente bürgerschaftlichen Engagements in der Gemeinwohlorientierung, der Selbstverpflichtung und praktischen Solidarität.³¹ Der Begriff „freiwilliges Engagement“ ist mit dem bürgerschaftlichen Engagement weitgehend identisch.³²

2.4 Definition von Selbsthilfearbeit

Ein weiterer Begriff, der für das Ausüben freiwilliger Tätigkeiten benutzt wird, ist Selbsthilfearbeit. Weit verbreitet ist das Engagement in selbstorganisierten Initiativen und Vereinen. Die Selbsthilfegruppen sind die gängigste Organisationsform der Selbsthilfearbeit.

Selbsthilfetätigkeiten „[...] versinnbildlichen den Hilfedanken für andere – der ja auch dem Ehrenamt unterliegt ist — mit zugleich einer Orientierung auf sich selbst.“³³

Dies stellt ein verändertes Verständnis von Engagement dar, da der Gewinn aus freiwilliger Tätigkeit beidseitig angelegt ist und damit nicht allein der engagierten Person dient, sondern auch anderen betroffenen Hilfesuchenden. Problembereiche des sozialen und gesundheitlichen Sektors zählen zu den bedeutendsten Feldern von Selbsthilfegruppen.

²⁸ Enquete-Kommission 2002: 40.

²⁹ Ebenda: 24.

³⁰ Dettbarn-Reggentin/Reggentin 2004: 71.

³¹ Vgl. Rauschenbach 1999: 3 ff.

³² Enquete-Kommission 2002: 32.

³³ Dettbarn-Reggentin/Reggentin 2004: 71.

Gegenüber dem Ehrenamt und dem freiwilligem Engagement ist die Selbsthilfearbeit weniger in formale Organisationen eingebunden und bietet umfassende Unterstützungsleistungen für Dritte, vor allem im sozialen und gesundheitlichen Bereich.³⁴ Die Selbsthilfearbeit entwickelte sich in den 1970er Jahren als Gegenpol zum traditionellen Ehrenamt und vertritt eine autoritäts- und expertenskeptische Sichtweise hinsichtlich der Enttabuisierung gesellschaftlicher und sozialer Probleme. Damit hat Selbsthilfearbeit einen starken Öffentlichkeitsbezug.³⁵

2.5 Zusammenfassung

Der Begriff freiwilliges Engagement signalisiert das Bemühen, die Variationen „alter“ und „neuer“ Formen des Engagements ohne Anklang an traditionell eingeführte Bezeichnungen auf einen einheitlichen Begriff zu bringen.³⁶ Die verschiedenen Definitionen „freiwilliger Tätigkeit“ und der begriffliche Wandel sind Resultat der Veränderung eines ursprünglich

„[...] an universalistischen Werten motivierten Engagement [...] [hin zu dem] Wunsch nach Selbstentfaltung, Entwicklung der Persönlichkeit, sozialer Anerkennung und überschaubarer, eigenständiger Tätigkeit [...]“.³⁷

Jeder Begriff setzt verschiedene Akzente. Dadurch entspricht die Pluralität der Begrifflichkeiten einer Vielzahl verschiedenster Engagementformen.³⁸ Welchen Begriff der Freiwillige für seine Tätigkeit wählt, liegt in seinem persönlichen Entscheidungsbereich. Ich wähle für diese Arbeit den Sammelbegriff „freiwilliges Engagement“, da er sowohl traditionelle Strukturen als auch modernisierte Formen des Engagements miteinander vereint und dem vielfältigen freiwilligen Engagement in Alten- und Pflegeheimen entspricht.

3 Umfang des freiwilligen Engagements in Deutschland

Aufmerksamkeit erlangte das Thema „Freiwilliges Engagement“ durch das internationale Aktionsjahr der Freiwilligen 2001, das von der Generalversammlung der Vereinten Nationen ausgerufen wurde, und der Enquete-Kommission des deutschen Bundestages,

³⁴ Vgl. Dettbarn-Reggentin/Reggentin 2004: 71.

³⁵ Vgl. Enquete-Kommission 2002: 32 und Rauschenbach 1999: 3 ff.

³⁶ Vgl. Olk 2002: 29.

³⁷ Roth 1997: 22 und vgl. hierzu Kapitel 4.

³⁸ Vgl. Beher/Liebig/Rauschenbach 2000: 11 und Olk 1988: 29.

dessen Ziel es war, die Bedeutung des freiwilligen Engagements für die Gesellschaft hervorzuheben, damit es beachtet und unterstützt werden kann.³⁹ Es gibt in Deutschland einige Studien, die das freiwillige Engagement untersucht haben. Die bekannteste repräsentative Untersuchung zum freiwilligen Engagement in Deutschland ist die 1998 vom Bundesministerium in Auftrag gegebene Freiwilligensurvey, die das Ausmaß des freiwilligen Engagements in Deutschland ermitteln sollte. Erste umfassende Erkenntnisse und Zahlen lieferten der Freiwilligensurvey von 1999 und die Anschlussuntersuchung aus dem Jahr 2004. Die Ergebnisse der Untersuchung, die vom Institut für sozialwissenschaftliche Analysen durchgeführt wurde, sind repräsentativ für Deutschland. In dem Freiwilligensurvey spielen die Motive der Freiwilligen ebenso eine Rolle wie die verschiedenen Engagementbereiche und Rahmenbedingungen, mit denen Freiwillige während ihres Engagements konfrontiert sind. Auch Aussagen zum zeitlichen Aufwand des freiwilligen Engagements konnten gewonnen werden.

Laut den ermittelten Daten der Freiwilligensurvey von 2004 engagiert sich jeder dritte Bürger ab 14 Jahren in einem Vereinen, Initiativen, Projekten, Selbsthilfegruppen oder Einrichtungen (36 %).⁴⁰ Freiwilliges Engagement findet in allen gesellschaftlichen Bereichen statt. Die größten Engagementbereiche sind „Sport/Bewegung, Kindergarten/Schule und der Bereich Kirche/Religion.“⁴¹ In den ermittelten Daten der Freiwilligensurvey 2004 wurde deutlich, dass die Bereitschaft der Bürger ein freiwilliges Engagement aufzunehmen, im Vergleich zur vorhergehenden Erhebung von 1999, anstieg.⁴² Das freiwillige Engagement im sozialen Bereich, speziell in den Wohlfahrtsverbänden angeschlossenen Institutionen, Vereinen und Organisationen, hatte in der Erhebung 1999 einen geringen Umfang (4 %) und ist in der Anschlussuntersuchung 2004 der am stärksten ansteigende Engagementbereich gewesen (5,5 %).⁴³ Vergleicht man die Daten der Surveys hat das freiwillige Engagement in den letzten Jahren zugenommen und es wird vermutet, dass das Engagementpotential weiter ansteigt.⁴⁴

³⁹ Vgl. Oik 2002: 25.

⁴⁰ Vgl. BMFSFJ 2005: 15.

⁴¹ Vgl. ebenda. 2005: 16

⁴² Vgl. ebenda. 2005: 15.

⁴³ Vgl. ebenda. 2005: 16.

⁴⁴ Vgl. ebenda 2005: 15.

4 Motive für freiwilliges Engagement

Wenn ein Mensch bereit ist, seine Zeit zur Verfügung zu stellen um eine freiwillige Tätigkeit auszuüben, knüpft er daran auch Erwartungen und Wünsche. Verschiedene Motivlagen können einem freiwilligen Engagement zu Grunde liegen. Sie bilden die Grundlage für ein Engagement und sind entscheidend, ob sich eine Person engagiert oder nicht. Ob eine freiwillige Tätigkeit aufgenommen wird, ist von verschiedenen individuellen Faktoren abhängig, es gibt aber eine Reihe übergeordneter Motivstrukturen, welche die Grundlage bilden. Individualistische und am gemeinwohlorientierte Motive sind die Basis für die Annahme einer freiwilligen Tätigkeit.⁴⁵ In der Freiwilligen survey 2004 stehen altruistischen Motive im Vordergrund, beispielsweise dass mit dem Engagement die Gesellschaft mitgestaltet und anderen Menschen geholfen werden kann. Danach folgen die Erwartungen, dass die freiwillige Tätigkeit Spaß macht und der Engagierte mit sympathischen Menschen zusammen arbeitet. Die Erweiterung eigener Kenntnisse und Erfahrungen, die Übertragung von Verantwortungs- bzw. Entscheidungsmöglichkeiten und die Anerkennung für das Engagement sind Beispiele für individualistische Motive.⁴⁶

In der Literatur wird immer wieder von einem Wandel der Motivstrukturen Freiwilliger gesprochen.⁴⁷ Damit ist gemeint, dass Menschen weniger noch als früher dazu bereit sind, sich ausschließlich unterzuordnen und mit der Annahme eines Engagements selbstlos alle damit verbundenen Pflichten zu erfüllen. Neben altruistischen Motiven bekommen der persönliche Nutzen des Engagements, wie z.B. die Aussicht auf eine Bereicherung der eigenen Lebenswelt oder der Erweiterung der individuellen Fähigkeiten und Kenntnisse, einen höheren Stellenwert.⁴⁸ Hierbei rücken altruistische und religiöse Motive immer mehr in den Hintergrund. Vielmehr muss das Engagement dem Freiwilligen Raum für eine sinnvolle Tätigkeit geben, die seinen Interessen und Neigungen entspricht. In der Forschung ist man sich einig, dass der Eigennutz oder der persönliche Bezug zum Engagement schon immer wichtig war.⁴⁹

⁴⁵ Vgl. Meyer 2004: 115.

⁴⁶ Vgl. BMFSFJ 2005: 16 und 27 ff.

⁴⁷ Vgl. Enquete-Kommission 2002: 52 und Beher/Liebig/Rauschenbach 2000: 11 ff. und Steinbacher 2004: 67 ff.

⁴⁸ Vgl. Enquete Kommission 2002: 115.

⁴⁹ Vgl. Notz 1987: 28 zitiert nach Peglow 2002: 24.

Im nächsten Kapitel, das speziell das freiwillige Engagement in Alten- und Pflegeheimen thematisiert, wird nochmals vertiefend auf die Motivationslagen Freiwilliger eingegangen, allerdings mit Hinblick auf die Gründe für ein Engagement in einer stationären Altenhilfeeinrichtung.

5 Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim

Das freiwillige Engagement in der stationären Altenhilfe ist Gegenstand dieses Kapitels. Es folgt eine Definition des Begriffes „Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim“. Zudem wird das Engagement von Angehörigen der Heimbewohner anhand des Merkmals „Freiwilligkeit“ diskutiert, weil dies in der Fachliteratur meist angezweifelt wird. Außerdem wird der Umfang des freiwilligen Engagements in stationären Altenhilfeeinrichtungen in Deutschland betrachtet. Dazu werden Studien, Projekte und Modellvorhaben vorgestellt. Abschließend wird, anhand von bereits erhobenen Daten freiwillig Engagierter im Alten- und Pflegeheim, versucht ein Profil von den Personen zu entwerfen, die sich ebendort engagieren.

5.1 Definition

Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim

„[...] ist eine ausführende Arbeit im betreuenden/pflegerischen und beratenden oder administrativen/organisatorischen Bereich innerhalb einer Organisation zugunsten von Drittpersonen. Es handelt sich dabei um eine unentgeltliche Arbeit aus freien Willen, die keine fachspezifischen Kenntnisse erfordert [...] und zielt ferner auf einen privaten und einen externen Nutzen.“⁵⁰

Aeschbachs Definition vom freiwilligen Engagement in einem Alten- und Pflegeheim ist die einzige Begriffsbestimmung der letzten fünf Jahre für diesen Engagementbereich. Meines Erachtens charakterisiert die Begriffsbestimmung das Engagement nur unzureichend. Es ist anzuzweifeln, dass keine fachspezifischen Kenntnisse für ein Engagement in der Altenhilfe erforderlich sind. Die Verfasserin wird im zweiten Teil dieser Arbeit versuchen das freiwillige Engagement in Alten- und Pflegeheimen zu bestimmen.

⁵⁰ Aeschbach 2003: 8.

5.2 Überprüfung des Merkmals „Freiwilligkeit“ bei engagierter Angehörigen

In der Literatur wird die Freiwilligkeit von Angehörigen angezweifelt, wenn sie sich neben der Betreuung und Versorgung des Angehörigen zunehmend auch für andere Bewohner oder sogar die administrativen und organisatorischen Belange der Altenhilfe-einrichtung engagieren.⁵¹ Meiner eigenen Erfahrung nach leisten freiwillig engagierte Angehörige einen wichtigen Beitrag, der nicht dadurch geschmälert werden darf, ob das Kriterium der Freiwilligkeit für ihre Tätigkeit zutrifft oder nicht. Ein bestimmtes Maß an Verpflichtung gegenüber der freiwillig ausgeübten Tätigkeit besteht immer, auch für das Engagement in einem Alten- und Pflegeheim. Wenn innere Zwänge – altruistisch, religiös oder familiär begründet – vorhanden sind, dann gelten sie aber auch für andere Gebiete des freiwilligen Engagements und nicht nur für das freiwillige Engagement Angehöriger in Alten- und Pflegeheimen. Nur weil ein Angehöriger in der Einrichtung versorgt wird und bereits eine Bindung des freiwillig Engagierten zur Organisation besteht, darf das Engagement nicht missachtet, aber eben auch nicht als Selbstverständlichkeit angesehen werden.

5.3 Umfang des freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen

Um die Bedeutung des freiwilligen Engagements für stationäre Einrichtungen der Altenhilfe im Kapitel 7 herausstellen zu können, ist es wichtig, die Verbreitung des Engagements zu kennen. Die Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege beziffert die Zahl aktiver Freiwilliger in ihren Verbänden auf über zwei Millionen.⁵² Allerdings ist die Schätzung fraglich, weil die Zahl bereits seit mehreren Jahren unverändert genannt wird.

In Studien wurde festgestellt, dass sich mehr Freiwillige in der offenen (z.B. in Selbsthilfevereinen und Senioreninitiativen, Seniorenbüros oder als Mitglied im Seniorenrat der Städte und Kommunen) als in der stationären Altenhilfe engagieren.⁵³

Der Freiwilligensurvey ist sehr ungenau, denn die Engagementbereiche unterteilten sich in „Sozialer Bereich“ und „Gesundheitsbereich“.⁵⁴

⁵¹ Vgl. Notz 1989: 14.

⁵² Vgl. BAGFW 2006: 11.

⁵³ Vgl. BMFSFJ 2004 : 165.

⁵⁴ Vgl. BMFSFJ 2005: 16.

Freiwilliges Engagement in den Wohlfahrtsverbänden und Hilfsorganisationen wurde dem „Sozialen Bereich“ zugeordnet, hingegen fiel das Engagement in der Krankenpflege oder Besuchsdiensten in den „Gesundheitsbereich“.⁵⁵ Eine Spezifikation des Engagementfeldes, das ausschließlich die Altenhilfe betrifft, fehlt in dem Survey, deshalb ist eine Schätzung der Freiwilligen in den stationären Altenhilfeeinrichtungen nicht möglich. Bisher wurden keine Gesamtdaten zum Ausmaß des „Freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen“ für Deutschland erhoben. Lediglich das Projekt „BELA – Bürgerengagement für Lebensqualität im Alter“ liefert repräsentative Daten zum Ausmaß des freiwilligen Engagements in den baden-württembergischen Alten- und Pflegeheimen. Die wichtigsten Ergebnisse der Studie werden im Kapitel 5.3.1 und 5.4 vorgestellt, da die gewonnenen Daten zur Erstellung des Profils freiwillig Engagierter in Alten- und Pflegeheimen genutzt werden.

Vertretend für eine Vielzahl durchgeführter Initiativen und Modellprojekte mit dem Schwerpunkt freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheim werden der bayerische Landeswettbewerb „Nicht allein im Pflegeheim“ und das Modellprojekt „Ehrenamtliche Mitarbeit in der Altenhilfe“ vorgestellt. Die hier dargestellten Studien und Modellprojekte sind nur ein Ausschnitt aus einer Vielzahl meist recht kleiner stadt- und kommunenbezogener Projekte und Erhebungen, die auf Grund ihrer engen regionalen Begrenzung und unüberschaubaren Zahl kein Bestandteil dieser Arbeit sind.

5.3.1 BELA – Bürgerengagement für Lebensqualität im Alter⁵⁶

Gerade weil es für den stationären Altenhilfesektor wenige umfassende Erhebungen gab, veranlasste es das baden-württembergische Sozialministerium 2005 im Rahmen einer Förderungsstrategie BELA (Bürgerschaftliches Engagement für Lebensqualität im Alter), eine landesweite Erhebung zu Umfang und Qualität von freiwilligem Engagement durchzuführen. An der Umfrage beteiligten sich 259 der 1084 angeschriebenen Einrichtungen, ein Viertel aller stationären Altenhilfeeinrichtungen, wobei die kleinen und gewerblich betriebenen Heime unterrepräsentiert waren. Die Befragung der Engagierten war über die Vermittlung der Heime möglich. Insgesamt wurden 1180 Engagierten-Fragebögen zurückgesandt.

⁵⁵ Vgl. von Rosenblatt 2001: 41.

⁵⁶ Vgl. zu diesem Abschnitt: Klie/Hoch/Pfundstein 2005 und BIVA e.V. 2007: 20 ff. Hier sind die Struktur des Projekts und die Ergebnisse ausführlicher dargestellt.

Die interessantesten Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Befragung sind folgende:

- über ein schriftliches Konzept zur Arbeit mit Freiwilligen verfügten 38 % der Einrichtungen. Im Vergleich mit Einrichtungen ohne Konzept stellte sich der Einsatz eines solchen als lohnenswert heraus.
- über einen festen Ansprechpartner für Freiwillige verfügten 68 % aller Einrichtungen.
- freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim benötigt professionelle Unterstützung und Management, um seine positiven Eigenschaften zu entfalten. D.h. die verschiedenen Engagementfelder müssen kommuniziert werden.
- Engagementpotentiale sind im stationären Altenhilfesektor vorhanden, aber die Einrichtungen sollten sich von der Auffassung verabschieden, mit freiwilligem Engagement alles leisten und erreichen zu können.

„Bürgerschaftliches Engagement in Pflegeheimen ist weit verbreitet und leistet vielfältige Beiträge für die Lebensqualität im Heim – das ist das zentrale Ergebnis der Befragung der Pflegeeinrichtungen und der freiwillig Engagierten. Umfang und Art des bürgerschaftlichen Engagements in Pflegeeinrichtungen machen Mut, denn sie zeigen, dass Solidarität auch heute erwartbar ist.“⁵⁷

Damit lieferten die Ergebnisse der Untersuchung wichtige Informationen und Erkenntnisse, die über die Meinung der jeweiligen Einrichtungsleitung hinausgehen, da die Perspektive der Engagierten mit einbezogen wurde und deshalb auch kritische Ansichten des freiwilligen Engagements zum Tragen kamen.⁵⁸ Die Bestandsaufnahme bildete die Grundlage für die Entwicklung und Verbesserung förderlicher Rahmenbedingungen für das Engagement von Freiwilligen in den stationären Altenhilfeeinrichtungen in Baden-Württemberg.

5.3.2 Nicht allein im Pflegeheim - Ein bayerischer Landeswettbewerb ⁵⁹

Im Internationalen Jahr der Freiwilligen (2001) hat das Bayerische Sozialministerium den Landeswettbewerb „Nicht allein im Pflegeheim“ ins Leben gerufen. Das Anliegen war es, die vielen und oft im Stillen geleisteten Stunden freiwilligen Engagements in den bayerischen Alten- und Pflegeheimen sichtbar zu machen.

⁵⁷ Klie/Hoch/Pfundstein 2006: 13.

⁵⁸ Vgl. Klie 2002: 441.

⁵⁹ Vgl. StMAS 2003.

Die bayerischen Alten- und Pflegeheime wurden aufgerufen einzigartige und beispielhafte Projekte und bestehende und geplante Initiativen, die das freiwillige Engagement im stationären Altenhilfebereich aufgreifen, inhaltlich vorzustellen und mit der Idee ein Preisgeld zu gewinnen. Die Resonanz auf den Landeswettbewerb überwältigte die Initiatoren. Insgesamt beteiligten sich 218 bestehende und 20 geplante Initiativen aus allen Teilen Bayerns. Durch die Erfassung der teilnehmenden Initiativen konnte die Zahl der freiwillig Engagierten in den bayerischen Alten- und Pflegeheimen mit circa 3.900 dargestellt werden. Außerdem konnte ermittelt werden, dass nahezu jedes vierte Alten- und Pflegeheim in Bayern von Freiwilligen unterstützt wird. Mit dem ersten Platz wurde die Initiative „Aktion Sonnenstrahl“ aus Bad Neustadt an der Saale ausgezeichnet. Das Altenheim des Bayerischen Roten Kreuzes hat in Kooperation mit der Werner-von-Siemens Realschule die „Aktion Sonnenstrahl“ ins Leben gerufen. Die Idee der Aktion: Junge Menschen bringen Leben in die Senioreneinrichtung. Sie reden und feiern zusammen, und diskutieren geschichtsnaher Themen wie Erlebnisse aus dem II. Weltkrieg. Die Preisträgerinitiative war ein Generationenprojekt, das den Austausch der Generationen untereinander als Leitgedanken beinhaltete.

5.3.3 Modelle ehrenamtlicher Mitarbeit in der Altenhilfe ⁶⁰

Ende der 1970er Jahre förderte das Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit in vier deutschen Großstädten (Berlin, Stuttgart, Frankfurt und Bochum) das Modellprogramm „Maßnahmen zur Verbesserung der gesellschaftlichen Situation älterer Menschen“. Es stellte den Versuch dar, das freiwillige Engagement in sowohl offene und stationäre Altenhilfeangebote zu integrieren. Die Begleituntersuchung des Modellversuchs wurde vom Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik geleistet. Auf die Modellversuche in Frankfurt und Bochum wird nicht näher eingegangen, da es sich um Projekte in der offenen Altenhilfe handelte.

Schon damals wurde die Notwendigkeit der Einbindung freiwillig Engagierter in stationären Einrichtungen der Altenhilfe vor dem angespannten sozialpolitischen Hintergrund erkannt und aufgegriffen. Die Lösung wurde im Einsatz Freiwilliger gefunden, weil damit der Ausbau von Betreuungsmöglichkeiten für die Einrichtungen kostenneutral erfolgte.⁶¹

⁶⁰ Siehe hierzu Schmachtenberg 1980a.

⁶¹ Vgl. Schmachtenberg 1980a: 11.

Mit folgender Zielsetzung wurden die vier Modellprojekte gestartet:

- „Qualitative Verbesserung der Lebenssituation der alten Menschen sowohl im häuslichen Bereich wie in Einrichtungen der Altenhilfe ohne wesentliche Steigerung der Personalkosten.
- Verstärkte Erschließung der latenten Bereitschaft für soziale Aufgaben und Heranführung einer größeren Zahl von Bürgern an den ehrenamtlichen Dienst.
- Erprobung neuer Aufgaben für den ehrenamtlichen Dienst und seine Organisationen.
- Gewinn von Erfahrungen darüber, ob durch den ehrenamtlichen Dienst die Selbständigkeit älterer Menschen verlängert werden kann.“⁶²

Der Kern der Modellversuche (Stuttgart und Berlin) lag in der Förderung positiver Engagementstrukturen in den Alten- und Pflegeheimen. Im Stuttgarter Modellversuch beteiligten sich sieben Alten- und Pflegeheime mit 112 Freiwilligen. Am Berliner Modellversuch „Partner sein für Bürger im Heim“ beteiligten sich neun Alten- und Pflegeheime. Die Ergebnisse der beiden Modellversuche verdeutlichten die Notwendigkeit des koordinierten Einsatzes Freiwilliger als Voraussetzungen für den Erfolg freiwilliger Tätigkeit in einem Alten- und Pflegeheim. Um den erfolgreichen Einsatz freiwillig Engagierter zu gewährleisten, waren in den Einrichtungen Entwicklung zur Stabilisierung engagementfreundlicher Rahmenbedingungen erforderlich. Den Einrichtungen wurde je ein Berater zur Seite gestellt, der die Koordination und Unterstützung der freiwillig Engagierten übernahm. In sein Aufgabenspektrum fielen u.a. die Planung von Maßnahmen zur Einarbeitung oder Weiterbildung der freiwilligen Helfer.

Schmachtenberg kam in seinen Untersuchungen zu den Ergebnissen, dass die kontinuierliche Begleitung der freiwillig Engagierten im Heimalltag eine unerlässliche Voraussetzung für die unkomplizierte Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern darstellte, aber sich Probleme in der Zusammenarbeit dennoch nicht gänzlich verhindern ließen.⁶³

5.4 Profil Freiwilliger im Alten- und Pflegeheim

Im Folgenden werden einige Aussagen über freiwillig Engagierte und ihre spezifischen demografischen Merkmale, Motive und zeitlichen Ressourcen getroffen. Der Entwurf eines Profils potentiell freiwillig Engagierter in einem Alten- und Pflegeheim kann hilfreich sein, wenn Freiwillige für ein Engagement angesprochen und gewonnen werden sollen.

⁶² Schmachtenberg 1980b: 451 zitiert nach Zörkler 1993: 16.

⁶³ Vgl. Schmachtenberg 1980: 270.

5.4.1 Soziodemografische Merkmale Freiwilliger

Die gewonnenen Daten der BELA-Studie, der bislang umfassendsten Erhebung zum freiwilligen Engagement in stationären Altenhilfeeinrichtungen im Bundesland Baden-Württemberg, eignet sich hervorragend für die Erstellung eines Profils der Personen, die sich in einem Alten- und Pflegeheim freiwillig engagieren. In der BELA-Heim- und Engagiertenbefragung wurden 1180 freiwillig Engagierte in den baden-württembergischen Alten- und Pflegeheimen befragt. Die Engagiertengruppe wurde durch folgende soziodemografische Merkmale gekennzeichnet:⁶⁴

- Geschlecht: 83 % der freiwillig Engagierten sind Frauen, 17 % Männer.
- Familienstand: 66 % der Freiwilligen in den baden-württembergischen Alten- und Pflegeheimen sind verheiratet, 21 % verwitwet und 13 % der freiwillig Engagierten geben an ledig zu sein.
- Alter: Die Freiwilligengruppe der über 65-Jährigen ist mit 53 % die am stärksten vertretene Gruppe, gefolgt von den 45- bis 65-Jährigen mit 42 %.
- Betreuung von Kindern: Nur 20 % der Freiwilligen leben mit Kindern im Haushalt zusammen.
- Erwerbstätigkeit: In der BELA-Engagiertenbefragung ist der größte Teil der Freiwilligen (86 %) nicht (mehr) in eine Erwerbstätigkeit eingebunden. Zwei Drittel der Engagierten sind bereits in der nachberuflichen Phase.
- Bildungsabschluss: Die Mehrzahl der freiwillig Engagierten (73 %) hat einen Abschluss der Hauptschule oder Mittleren Reife.

Die Ergebnisse der Engagiertenbefragung zeigen deutlich, dass freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen weiblich ist. Meist sind es Frauen ab dem 65. Lebensjahr, die sich engagieren. Aber auch Arbeitssuchende und Frührentner sind potentielle Freiwillige in der Altenhilfe. Weiterhin gelten Menschen, die zwar berufstätig sind, aber soziale Anerkennung, einen Ausgleich zur Berufstätigkeit oder neue Erfahrungen und Erkenntnisgewinn im Engagement suchen, als mögliche Freiwillige in der stationären Altenhilfe.⁶⁵ Nicht zu vergessen ist die Gruppe der Angehörigen, Bekannten und Freunde der Heimbewohner, die regelmäßig Kontakt zur Einrichtung haben.

⁶⁴ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 47 ff.

⁶⁵ Vgl. Daneke 2003: 29.

Oft sind es Angehörige von Bewohnern der Alten- und Pflegeheimen, die sich gerne in der Unterstützung und Mithilfe bei der Organisation von Festen und Veranstaltungen in der Einrichtung freiwillig engagieren.⁶⁶

5.4.2 Motive freiwillig Engagierter in Alten- und Pflegeheimen

In der Heim- und Engagiertenbefragung BELA waren der Wille anderen Menschen zu helfen (99 %) und damit einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten (88 %), die Hauptgründe für ein Engagement im Alten- und Pflegeheim. Spaß und Freude beim Ausführen der freiwilligen Tätigkeit (93 %) sind ebenso wichtig wie das Erweitern von eigenen Kenntnissen und Erfahrungen (74 %) des Freiwilligen durch sein Engagement.⁶⁷ Olk führt die Gründe, die zur Aufnahme einer freiwilligen Tätigkeit im Alten- und Pflegeheim führen, noch weiter aus. Er sieht das Interesse an der Mitgestaltung und Mitwirkung im politischen und gesundheitlichen Bereich (z.B. die Mitwirkung im Heimbeirat) in der Verbesserung der materiellen und immateriellen Lebensbedingungen älterer Menschen begründet. Gerade ältere Menschen sehen das Engagement als Möglichkeit zur Partizipation, um das Gemeinwesen aktiv mitzugestalten. Olk hebt an dieser Stelle besonders das Interesse „junger Alter“ hervor, die in ihrem Engagement die Chance sehen, die Institution Alten- und Pflegeheim so zu gestalten, wie sie sich die Einrichtung für die Zukunft wünschen. Wie schon im Kapitel 4 erwähnt, engagieren sich Menschen auch auf Grund des individuellen Nutzens. Freiwilliges Engagement hat immer auch einen biografischen Sinn für die engagierte Person. Damit ist gemeint, dass eine freiwillige Tätigkeit nur dann übernommen wird, wenn es eine biografische Passung zwischen den Anforderungen des Engagements und den biografischen Erfahrungen des Freiwilligen gibt. Der freiwillig Tätige muss in seinem Engagement stets einen Bezug zu seinen persönlichen Erfahrungen, Ereignissen und lebensgeschichtlichen Themen herstellen können.⁶⁸ Nach Meinung Olks kann mit freiwilligem Engagement der Isolation, Einsamkeit und Nutzlosigkeit der eigenen Existenz entgegengewirkt werden und die Wahrscheinlichkeit neue soziale Bindungen aufzubauen erhöht werden. Ebenso wollen Freiwillige sich und ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten in die freiwillige Tätigkeit einbringen und eben auch Neue erlernen.⁶⁹

⁶⁶ Vgl. Daneke 2003: 30.

⁶⁷ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 60 ff.

⁶⁸ Vgl. Jakob 2006: 65.

⁶⁹ Vgl. Olk 2002: 25 ff.

Die Motivation für ein freiwilliges Engagement im Altenhilfesektor erwächst auch aus Mangelerscheinungen in der früheren beruflichen Tätigkeit. Es ist vorstellbar, dass gerade Pflegekräfte und Leitungspersonal stationärer Altenhilfeeinrichtungen in der nachberuflichen Phase sich dazu verpflichtet fühlen, an der Veränderung von Heimstrukturen mitzuwirken.⁷⁰

Frau Christa Stewens, bayerische Sozialministerin, umschreibt sehr treffend, was Freiwillige zu einer Tätigkeit im Alten- und Pflegeheim motiviert:

„Nicht Leistungsprinzip oder Gewinnstreben motiviert Ihr Handeln, sondern menschliche Wärme und Zuneigung – und der Mut, eine Beziehung zu einem anderen Menschen aufzubauen, ihm zuzuhören und seine Sorgen und Nöte mit ihm zu teilen.“⁷¹

5.4.3 Dauer und Häufigkeit des Engagements

Die Engagiertenbefragung im Rahmen des Projekts BELA zeigt, dass fast die Hälfte aller Freiwilligen einmal wöchentlich freiwillig tätig ist und der Mittelwert der geleisteten wöchentlichen Arbeitszeit bei 5 Stunden pro Woche liegt.⁷² Eine gewisse Regelmäßigkeit sollte das Engagement charakterisieren, da die Verbindlichkeit des Engagements wichtig ist, um eine stabile, konstante und vertrauensvolle Beziehung zu den Heimbewohnern aufzubauen. Eine Verbindlichkeit dient nicht nur der besseren Koordination, sondern ermöglicht zudem die Planbarkeit des Einsatzes freiwilliger Tätigkeiten.

5.5 Zusammenfassung

Eine genaue Begriffsbestimmung, die die freiwillige Tätigkeit in einem Alten- und Pflegeheim treffend charakterisiert, fehlt in der Literatur. Im zweiten Teil der Arbeit wird der Versuch unternommen eine eigene Definition anzufertigen, die auch Angehörige in den Personkreis der Freiwilligen einbezieht, wenn sie sich für andere Bewohner oder die Einrichtung engagieren. Obwohl keine repräsentativen Studien zum freiwilligen Engagement in Alten- und Pflegeheimen für ganz Deutschland vorliegen, konnte durch die Vorstellung des Projektes BELA und anderer Initiativen der Beweis für das Engagement von Bürgern in stationären Altenhilfeeinrichtungen geliefert werden.

⁷⁰ Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 31.

⁷¹ Vgl. Stewens 2001.

⁷² Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 58 ff.

Durch die gewonnenen soziodemografischen Daten Freiwilliger in der BELA-Studie, deren Aussagen zu Dauer und Häufigkeit des Engagements und die Darstellung der Motive ist die Erstellung eines Profils Freiwilliger möglich geworden.

6 Auswirkungen des sozialen Wandels auf Alten- und Pflegeheime

In diesem Kapitel wird kurz dargestellt, inwiefern der soziale Wandel stationäre Altenhilfeeinrichtungen und das dort beschäftigte Pflege- und Betreuungspersonal beeinflusst. Der demografische Wandel, die daraus resultierende Entwicklung des Pflegebedürftigkeitspotentials älterer Menschen und die Veränderungen in den familiären Strukturen werden exemplarisch heraus gegriffen, weil gerade diese Entwicklungen neue Herausforderungen und Anforderungen an die Alten- und Pflegeheime stellen werden.

6.1 Auswirkungen des demografischen Wandels auf Alten- und Pflegeheime

Der demografische Wandel bedingt eine neue Altersstruktur, d.h. es ist eine Veränderung im Verhältnis der Anzahl jüngerer zu älteren Menschen in der Bevölkerung zu erwarten. Künemund spricht von drei Dimensionen des demografischen Wandels. Zum einen nimmt die absolute Zahl älterer Menschen zu, zum anderen verschiebt sich das Verhältnis der Generationen zueinander, d.h. immer mehr alte Menschen anteilig an der Gesamtbevölkerung. Außerdem steigt die Anzahl hochaltriger Menschen an der Gesamtbevölkerung.⁷³ Das statistische Bundesamt geht davon aus, dass die Bevölkerungspopulation im Gesamten abnimmt, aber der Anteil der über 65-Jährigen bis zum Jahr 2050 auf etwa 37 % ansteigt, momentan liegt dieser bei etwa 20 %. Außerdem ist eine Zunahme hochaltriger Menschen zu erwarten. Der Anteil über 80-Jähriger an der Gesamtbevölkerung soll sich bis zum Jahr 2050 verdreifachen und steigt dann von derzeit 4 % auf 12 % an.⁷⁴

Die beschriebenen Entwicklungen führen zu einer alternden Republik und werden sich direkt auf die Organisation und Versorgung älterer Menschen in den Alten- und Pflegeheimen auswirken. Im ersten Bericht der Bundesregierung über die „Situation der Heime und die Betreuung der Heimbewohner“ wird festgestellt, dass die Zahl der stationären Pflegeeinrichtungen und Pflegeplätze gestiegen ist.

⁷³ Vgl. Künemund 2006: 286 ff.

⁷⁴ Vgl. Statistisches Bundesamt 2006: 14.

Es ist davon auszugehen, dass sich diese Entwicklung angesichts des demografischen Wandels weiter fortsetzen wird.⁷⁵ Die demografischen Veränderungen dürfen aber nicht nur eindimensional beschrieben werden, denn nicht nur die Steigerung der Lebenserwartung, sondern auch der Geburtentiefstand wird Konsequenzen mit sich bringen. In Anbetracht dieser Situation werden sich Alten- und Pflegeheime in den nächsten Jahrzehnten mit einem neuen Problem auseinandersetzen müssen, denn die Kinderlosigkeit der Bevölkerung und der dadurch schrumpfende Anteil jüngerer Menschen werden zu einem Arbeitskräftemangel führen. Gerade für Alten- und Pflegeheime wird es sich in Zukunft schwierig gestalten, junge Menschen für die Pflege und Betreuung älterer Menschen auszubilden, wenn sich der heute eher als unattraktiv geltende Pflege- und Betreuungsberuf nicht positiv weiterentwickelt.⁷⁶

6.2 Auswirkungen der Pflegebedarfsentwicklung älterer Menschen auf Alten- und Pflegeheime

Durch die Zunahme hochaltriger Menschen ist auch ein Anstieg pflegebedürftiger alter Menschen in den stationären Altenhilfeeinrichtungen zu erwarten.⁷⁷

Der Begriff „Pflegebedürftigkeit“ bedeutet

„[...] vor allem eingeschränkte Möglichkeiten einer selbständigen und selbst bestimmten Lebensführung [eines Menschen; Anm. d. Verf.] und damit ein hohes Maß an Hilfebedarf bis hin zur vollständigen Abhängigkeit von Fremdhilfe. Gravierende gesundheitliche Beeinträchtigungen und geringe Aussichten auf eine Verbesserung kennzeichnen die Situation der meisten Betroffenen.“⁷⁸

Immer mehr ältere Menschen werden auf die Hilfe- und Unterstützungsleistungen Dritter angewiesen sein, um ihr Leben zu gestalten. Des Weiteren wird der Grad der Pflegebedürftigkeit in Alten- und Pflegeheimen zunehmen, da auch das Eintrittsalter steigt. Das durchschnittliche Alter bei Einzug in ein Alten- und Pflegeheim liegt derzeit bei etwa 81 Jahren.⁷⁹ Die Tendenz zu einem immer höheren Eintrittsalter der Bewohner in ein Alten- und Pflegeheim wird sich weiter fortsetzen, da die Pflegebedürftigkeit von älteren Menschen immer später eintritt. Der Umzug in ein Alten- und Pflegeheim wird sich immer weiter hinauszögern, da der gute gesundheitliche Zustand vieler älterer Menschen ein langes Wohnen zuhause ermöglicht.

⁷⁵ Vgl. BMFSFJ 2006: 1.

⁷⁶ Vgl. Künemund 2006: 288.

⁷⁷ Vgl. Statistisches Bundesamt 2006: 23.

⁷⁸ Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 16.

⁷⁹ Vgl. Schneekloth/Müller 1997: 38.

Eine stationäre Unterbringung des pflegebedürftigen älteren Menschen wird erst dann nötig, wenn ambulante Versorgungsstrukturen den Hilfebedarf nicht mehr leisten können. Dementsprechend befinden sich viele hochbetagte Heimbewohner auch in einem schlechten gesundheitlichen Zustand, wenn sie in ein Alten- und Pflegeheim einziehen. Geriatrische Erkrankungen wie Demenz oder Inkontinenz werden häufiger auftreten und zu einer Steigerung des Hilfe- und Pflegebedarfs führen.

In Anbetracht des steigenden Zeitbudgets für die Behandlungspflege (z.B. auf Grund der kürzeren Verweildauer in Krankenhäusern oder der Versorgung Sterbender) und dem erhöhten Betreuungs- und Aufsichtsbedarf für an Demenz erkrankte ältere Menschen werden auch die Pflegekosten ansteigen. Hinzukommt, dass sich die aktuelle Personalsituation in Alten- und Pflegeheimen an der medizinischen Pflegebedürftigkeit des Menschen und somit an einem eher mechanischen Verständnis von Pflege orientiert.⁸⁰ Das hat zur Folge, dass eine optimale physische, psychische und soziale „Rundum-Versorgung“ nicht gewährleistet werden kann, solange die Vergütung für die zu erbringende Betreuungsleistung des Alten- und Pflegeheims vom Gesetzgeber auf die medizinische Versorgung beschränkt bleibt. Diese Entwicklungen werden nicht nur Alten- und Pflegeheime vor völlig neue Anforderungen stellen. Die hohe Zahl Pflegebedürftiger, egal ob sie in familiären Pflegesituationen, teilstationär oder stationär betreut werden, wird in den nächsten Jahren mit bezahlten Kräften alleine nicht mehr zu betreuen und zu versorgen sein. Schlechte und gleich bleibende Rahmenbedingungen für Alten- und Pflegeheime und schwindende Aussichten auf eine Verbesserung der Personalsituation, bei gleichzeitiger Zunahme zu betreuender multimorbider Bewohner der Pflegeeinrichtung mindert die Aussicht, dass die Qualität der pflegerischen Versorgung auf einem hohen Standard bleibt.

6.3 Auswirkungen des Wandels familiärer Netzwerke auf Alten- und Pflegeheime

Der Wandel von Familienbeziehungen ist eng an die demografischen Veränderungen gekoppelt. Das Familiennetzwerk wird durch die demografischen Veränderungen entkräftet.⁸¹ Der Anteil von Haushalten mit Kindern wird weiter zurückgehen.⁸² Im Zuge dieser Entwicklung wird auch die Familiengröße abnehmen.

⁸⁰ Vgl. Daneke 2003: 16.

⁸¹ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 9.

⁸² Vgl. Statistisches Bundesamt 2006: 24.

Damit sinkt auch die Chance älterer Menschen mit zunehmendem Alter in Familien-netzwerke integriert zu sein. Obwohl an dieser Stelle angemerkt sei, dass heute noch 92 % aller pflegebedürftigen Menschen in Familienstrukturen versorgt werden.⁸³ Die Autoren des fünften Altenberichts gehen auch künftig von einer intakten Familienstruktur aus.⁸⁴ Inwieweit dies aber einer politischen Wunschvorstellung entspricht und es wohl eher die Ausnahme als der Regelfall sein wird, dass ältere pflegebedürftige Menschen in festen familiären Beziehungen betreut werden, sei dahingestellt.

Angesichts dieser veränderten Lebens- und Familienformen werden häusliche Pflegeaufgaben in Zukunft immer seltener bewältigt werden. Stellte doch der Familienbund eine sichere Versorgung für ältere Menschen dar. Künftig wird die Familie als prioritäres Netzwerk der Pflege wohl nicht mehr in so hohem Umfang zur Verfügung stehen, wie derzeit.⁸⁵ Es kann nicht länger erwartet werden, dass auch in Zukunft die Töchter und Schwiegertöchter des pflegebedürftigen Angehörigen die Betreuung des älteren Verwandten selbstverständlich übernehmen und dem Spagat zwischen Beruf, Familie und Pflegeaufgabe gewachsen sind.⁸⁶ Allein die Anforderungen aus der Familien- und Berufsrolle sind erheblich, wie soll dann noch ein pflegebedürftiger Angehöriger versorgt werden? Der Rückgang des familiären Hilfepotentials wird eine erhöhte Nachfrage an stationären Pflegeplätzen nach sich ziehen. So scheint der Einzug, für ältere und auf Unterstützungsleistungen angewiesene Menschen, in Alten- und Pflegeheime zum Regelfall zu werden, wenn nicht neue ambulante Versorgungsstrukturen und Lösungsansätze für eine alternde Gesellschaft gefunden werden.⁸⁷

6.4 Konsequenzen des sozialen Wandels für das Pflegepersonal

Bedingt durch die sozialen Veränderungen und der gleichbleibenden finanziellen Vergütung pflegerischer Leistungen wird sich trotz steigender Anzahl und Zunahme des Hilfebedarfs pflegebedürftiger Heimbewohner die Zahl der helfenden Hände nicht vergrößern. Deshalb werden professionelle Pflege- und Betreuungskräfte in Alten- und Pflegeheimen zukünftig noch mehr Aufgaben übernehmen, die vorher zum Teil von den Familien erbracht wurden. Die Mithilfe von Angehörigen bei der Betreuung und Versorgung ihrer Verwandten kann nicht mehr vorausgesetzt werden.

⁸³ Vgl. Deutsches Zentrum für Altersfragen 2005: 313.

⁸⁴ Vgl. ebenda: 313 ff.

⁸⁵ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 9.

⁸⁶ Vgl. Evers 2002: 85 ff. und Klie 2002: 438.

⁸⁷ Vgl. Deutsches Zentrum für Altersfragen 2005: 314.

Schon heute beklagt sich das Pflegepersonal in Alten- und Pflegeheimen, dass es überlastet und dem Arbeitsdruck kaum gewachsen ist.

Grundsätzlich lassen sich zwei Entwicklungen aufzeigen, die ihre höchste Ausprägung mit großer Wahrscheinlichkeit noch nicht erreicht haben. Zum einen muss immer weniger Pflegepersonal bei steigendem Arbeitsaufwand (z.B. wegen an Demenz erkrankten Bewohnern) und Arbeitspensum immer mehr ältere Menschen versorgen, zum anderen sind die Pflegekräfte durch die Zunahme administrativer Tätigkeiten belastet. Eine dauerhafte Folge anhaltender Arbeitsbelastungen, die aus der oben beschriebenen Situation resultieren kann, wird im Bereich „helfender“ Berufe als das Burnout-Syndrom beschrieben. Weiterhin führt ein permanenter Arbeitsdruck zu Unzufriedenheit der professionellen Mitarbeiter mit dem gewählten Berufs und zwingt viele hauptamtliche Mitarbeiter, ihren Arbeitsplatz zu wechseln oder gänzlich aufzugeben, da sie der psychischen und physischen Belastung nicht mehr standhalten. Allein mit professionellen Fachkräften wird Versorgung der zukünftigen Alterskohorten wohl nicht zu bewältigen sein, deshalb muss eine Form der Unterstützung und Ergänzung von hauptberuflichen Mitarbeitern in der Altenpflege gefunden werden, damit die Betreuung pflegebedürftiger älterer Menschen gewährleistet bleibt.

6.5 Zusammenfassung

Immer später werden ältere Menschen in ein Alten- und Pflegeheime einziehen, wodurch der Hilfe- und Betreuungsbedarf ansteigt und höhere Kosten in der Betreuung verursachen. Der aktuelle Sparzwang wird sowohl die Einrichtungen als auch das dort beschäftigte hauptberufliche Personal an seine Grenzen bringen. Die Betreuung und Begleitung einer alternden Gesellschaft kann nicht alleinige Aufgabe der Alten- und Pflegeheime sein oder wieder zurück in die Hände der Familie gelegt werden. Nicht nur die Alten- und Pflegeheime werden auf die Suche nach einer Lösung gehen müssen, um den prognostizierten Problemen des sozialen Wandels Herr zu werden. Die Versorgung und Betreuung älterer Menschen muss als gesamtgesellschaftliche Aufgabe erkannt und dessen Tragweite als gesellschaftliche Verantwortung durchschaut werden.⁸⁸

Somit bedarf es einer gesamtgesellschaftlichen Lösung, die einen neuen Mix aus staatlichen, marktwirtschaftlichen, wohlfahrtsverbandlichen und familiären Strukturen fordert.

⁸⁸ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 16.

Das freiwillige Engagement bekommt in diesem Mix ebenfalls seinen festen Platz zugeteilt.⁸⁹ Damit kann die Versorgung pflegebedürftiger alter Menschen von einer individuell zu bewältigenden Einzelaufgabe zur Gemeinschaftsaufgabe werden. Noch gibt es keine realisierbaren Versorgungsstrukturen für die Betreuung kommender Alterskohorten. In welcher Höhe Qualitätsstandards für die Betreuung und Pflege älterer Menschen beibehalten werden können, welche Leistungen noch bezahlbar und welche Einschnitte in Betreuungs- und Pflegeleistungen nötig sein werden, ist noch nicht absehbar.

7 Bedeutungsebenen des freiwilligen Engagements für Alten- und Pflegeheime

Das Einbeziehen freiwilligen Engagements wird für die künftige und nachhaltige Sicherung der Pflege in stationären Altenhilfeeinrichtungen unverzichtbar sein.⁹⁰ Nicht nur die Altenhilfeeinrichtungen profitieren vom freiwilligen Engagement sondern auch das hauptberufliche Personal, die Bewohner und der Freiwillige selbst. Freiwilliges Engagement hat aber nicht nur einen ökonomischen Nutzen, sieht man die vielen unbezahlt freiwillig geleisteten Stunden, sondern viel wichtiger ist der qualitative Wert freiwillig erbrachter Tätigkeiten, welcher mit Geld nicht zu bezahlen wäre. Bevor im Einzelnen auf die Bedeutungsebenen eingegangen wird, erfolgt eine Darstellung, warum das Thema freiwilliges Engagement gesellschaftlich so bedeutend ist.

7.1 Bedeutung des Engagements für die Gesellschaft

Das Thema freiwilliges Engagement hat Konjunktur. Es wird über freiwilliges Engagement diskutiert und geforscht. Neue Ideen und Konzepte werden entwickelt und umgesetzt. Gründe für das steigende Interesse am freiwilligen Engagement sind nicht nur die gesellschaftlichen Veränderungsprozesse, wie beispielsweise der Zerfall traditioneller Familienbindungen oder der demografische Wandel⁹¹, sondern auch die anhaltende finanzielle Krise des Sozialstaates. Leere öffentliche Kassen zwingen besonders den Staat und die Erbringer sozialer und gesundheitlicher Leistungen zur Auseinandersetzung mit der Frage, wie die Sicherung der Lebensqualität der Bürger und die Bezahlbarkeit der sozialen Sicherungssysteme auch in Zukunft gewährleistet werden kann.

⁸⁹ Vgl. Evers 2002: 85 ff. und Klie 2002: 438.

⁹⁰ Blinkert/Klie 2004: 183.

⁹¹ Siehe hierzu Kapitel 6.

Im freiwilligen Engagement wird hier häufig die Lösung gesehen und mit der Rückbesinnung auf gesellschaftliche Wertevorstellungen begründet. Die politische Öffentlichkeit lehnt eine rein unter ökonomischen Aspekten geführte Diskussion zum freiwilligen Engagement ab, denn es würde den gesellschaftlichen Wert des freiwilligen Engagements verkennen.

Freiwilliges Engagement „[...] ist eine Grundbedingung für den Zusammenhalt der Gesellschaft. Die Bereitschaft sich zu engagieren, ist unerlässlich für eine gelebte Demokratie. In Zeiten der Globalisierung und der damit verbundenen Veränderungen in allen Bereichen wird die Bedeutung des gesellschaftlichen Zusammenhalts neu bestimmt.“⁹²

Freiwilliges Engagement, „[...] d.h. der Einsatz und die Verantwortung des Einzelnen, hat einen hohen Stellenwert und ist Grundlage einer Zivilgesellschaft. Freiwilliges und bürgerschaftliches Engagement wirkt gleichsam als sozialer Kitt in unserer Gesellschaft.“⁹³

In der politischen Öffentlichkeit wird im freiwilligen Engagement ein Grundelement der Zivilgesellschaft gesehen, in der sich der Bürger für die Belange des Gemeinwesens einsetzt und dadurch Teil „gelebter Demokratie“ wird. Inwieweit dieses Verständnis vom freiwilligen Engagement einen Abbau sozialstaatlicher Hilfeleistungen für den Bürger nach sich zieht, bleibt fraglich. Die Enquete-Kommission sieht im freiwilligen Engagement einen weiteren Nutzen für die Gesellschaft. Folgt man den Autoren des Berichts, trägt es zur Bildung des sozialen Kapitals bei.⁹⁴ Das heißt, dass mit freiwilligem Engagement eine „[...] Atmosphäre der Solidarität, der Zugehörigkeit und des gegenseitigen Vertrauens [...]“⁹⁵ geschaffen wird. Freiwillige „[...] schaffen und stabilisieren soziale Beziehungen und Netzwerke [...]“⁹⁶, indem sie sich in Vereinen, Selbsthilfegruppen und Einrichtungen engagieren und damit freiwillige Arbeit für sich und andere erbringen.

7.2 Bedeutung des Engagements für Alten- und Pflegeheime

Die Einbeziehung freiwilligen Engagements hat nach Meinung von Daneke drei Vorteile für eine Altenhilfeeinrichtung. Zum einen werden die hauptberuflichen Mitarbeiter in ihrer professionellen Arbeit sinnvoll ergänzt und von ihrem Arbeitspensum entlastet.

⁹² BMFSFJ 2000: 1.

⁹³ BMFSFJ 2000: 1.

⁹⁴ Vgl. Enquete-Kommission 2001: 74.

⁹⁵ Ebenda: 2.

⁹⁶ Ebenda: 74.

Zweitens wird durch freiwilliges Engagement die Angebotspalette des Alten- und Pflegeheims bereichert. An dritter Stelle erfährt die Einrichtung durch freiwilliges Engagement einen Imagegewinn in der Öffentlichkeit.⁹⁷ Nach Erläuterung der eben genannten Bedeutungen wird ergänzend eine kritische Betrachtung des möglichen geldwerten Vorteils durch freiwilliges Engagement durchgeführt, den sich die Alten- und Pflegeheime mit dem Einsatz Freiwilliger vielleicht erhoffen.

7.2.1 Unterstützung hauptberuflicher Arbeit

Ein Alten- und Pflegeheim, das sich für freiwilliges Engagement öffnet, wird damit gleichzeitig günstigere Arbeitsbedingungen für das hauptamtliche Personal schaffen. Freiwillige können nach vorheriger Einarbeitung und Anleitung recht schnell zeitintensive Betreuungsangebote übernehmen, die hauptamtliche Mitarbeiter auf Grund des Arbeitspensums meist nicht bewältigen können. So sollte bereits im Vorfeld klargestellt werden, dass das Engagement Freiwilliger lediglich ein unterstützendes Angebot ist und nicht dem Zweck dient, professionelles Personal zu reduzieren oder einzusparen. Ist dies allen beteiligten Parteien klar, können Konflikte in der Zusammenarbeit vermieden werden und freiwilliges Engagement kann seine positiven Eigenschaften entfalten. Ein zufriedenes Miteinander kann zu einem guten Betriebsklima und zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter beitragen. Die Motivation der hauptberuflichen Mitarbeiter steigt, wenn sie Wertschätzung erhalten, Unterstützung erfahren und sich Freiwillige loyal mit ihrem Berufsbild zeigen. Dadurch wird den Mitarbeitern die Arbeit wieder Freude bereiten, was dazu beiträgt der Personalfluktuaton in einer Einrichtung vorzubeugen und die Burnout-Symptomatik der Mitarbeiter zu vermindern.⁹⁸

7.2.2 Angebotspalette vergrößern

Alten- und Pflegeheime stehen heute mehr denn je in Konkurrenz mit anderen Einrichtungen und preisen ihre Leistungen an und umwerben die älteren pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen mit den besten Angeboten.

⁹⁷ Vgl. Daneke 2003: 17 und Leitner 1993: 168.

⁹⁸ Vgl. Leitner 1993: 168.

Von großem Vorteil ist es dann, wenn schon in einem ersten Kontaktgespräch mit dem zukünftigen Heimbewohner oder dessen Angehörigen auf die zusätzlichen Angebote durch Freiwillige aufmerksam gemacht werden kann. Interessierte ältere Menschen wählen immer das, wo sie für ihr Geld augenscheinlich mehr bekommen als anderswo.

Die „Ziele der Institution Alten- und Pflegeheim sind nicht mehr nur rein funktionale Pflegeziele, sondern eine Abkehr davon hin zu Zielen, die die Wahrung von Würde und die Gewährleistung von Lebensqualität durch Anerkennung und Achtung der Persönlichkeit des Pflegebedürftigen, durch die Orientierung an seiner Lebensgeschichte, der Berücksichtigung individueller Bedürfnisse, Gewohnheiten und Fähigkeiten und durch einen achtsamen, respektvollen und auf die Partnerschaft angelegten Umgang.“⁹⁹

Meines Erachtens können stationäre Altenhilfeeinrichtungen dies heute kaum noch alleine bewerkstelligen und sind auf die Unterstützung von Angehörigen und eben auch von Freiwilligen angewiesen. Freiwilliges Engagement hat einen hohen qualitativen Wert, weil es einen wichtigen Beitrag zur Sicherung und Steigerung der Qualität in Pflege und Betreuung der Bewohner leistet. Freiwillige tragen neue Gedanken und Ideen in die Einrichtung. Jeder Freiwillige bringt seine persönlichen Fähigkeiten und Interessen mit, welche er auch in seiner freiwilligen Tätigkeit umsetzen möchte. Grundlage für ein vom Freiwilligen durchgeführtes Gruppenangebot sind häufig seine Hobbys. Sprach- und Kreativangebote erweitern das Angebot der Einrichtung, denn ohne das Wissen und Können der Freiwilligen wären diese Angebote unmöglich und für die meisten Einrichtungen unbezahlbar. Alle Angebote von Freiwilligen an die Bewohner sind zusätzliche Angebote die den Ort „Alten- und Pflegeheim“ attraktiver machen.

7.2.3 Einrichtungsoffnung

Zeigt das Alten- und Pflegeheim Interesse am freiwilligen Engagement und gelingt es, Freiwillige in die Einrichtungsstrukturen erfolgreich einzubinden, wird es die Integration des Alten- und Pflegeheims ins Gemeinwesen nach sich ziehen und eine Öffnung der Einrichtung nach außen bewirken. Freiwilliges Engagement in einem Alten- und Pflegeheim zeigt, dass die Begegnung erwünscht ist und die Bewohner des Stadtteils verlieren ihre Scheu vor der Institution und erleben das Alten- und Pflegeheim nicht mehr als ein in sich geschlossenes institutionalisiertes System, sondern als einen Ort der Begegnung und Kommunikation. Ein Ort an dem gelebt und Leben sinnvoll gestaltet wird.

⁹⁹ Steiner 2000: 17.

Zufriedene Freiwillige werden Werbung für die Einrichtung machen, indem sie von ihrer Spaß- und freudebereitenden Tätigkeit berichten. Sie werden andere Menschen darüber informieren, dass in der Einrichtung eine gute Stimmung herrscht und sie mit netten und freundlichen Personen zusammenarbeiten.¹⁰⁰ Einrichtungen machen damit professionelle Arbeit transparent und erfahren einen Imagezuwachs in der Öffentlichkeit, der wiederum durch die Steigerung der Glaub- und Vertrauenswürdigkeit gekennzeichnet ist.¹⁰¹

Wenn sich Menschen freiwillig in einem Alten- und Pflegeheim engagieren, bedeutet dies, dass die Qualität der Betreuung in der Einrichtung gut und vorzeigbar ist. Werden die Leistungen Freiwilliger publik gemacht, werden die Alten- und Pflegeheime ihren schlechten Ruf los, erhöht sich der Bekanntheitsgrad der Einrichtung und es wird dem Negativimage von Pflege etwas entgegengesetzt. So zeigt sich, dass auch ein Alten- und Pflegeheim ein Ort ist, an dem sehr gut gelebt werden kann.

Freiwillig Engagierte „[...] tragen nicht nur zur Öffnung des Heimes, sondern auch zur Integration in das Gemeinwesen bei. Gerade dann, wenn das Aufgabenspektrum nicht zu eng gefasst ist und die Mitarbeit aller Altersgruppen zulässt, dann besteht hier eine große Chance, das Alten- und Pflegeheim zu einem lebendigen Teil des Gemeinwesens zu machen – vielleicht sogar zu einer gesellschaftlichen Institution, in der auch eine neue ‚Generationen-Kultur‘ (mit) wachsen kann.“¹⁰²

Solch ein gemeinwesenorientiertes Denken und Handeln ist hilfreich, denn es hält die Schwelle zum Bürger in der unmittelbaren geografischen Umgebung niedrig, wodurch sie sich als neue Freiwillige angesprochen fühlen können und sich entschließen, sich in der Einrichtung zu engagieren.

7.2.4 Geldwerter Vorteil

Der steigende Kostendruck auf stationäre Altenhilfeeinrichtungen macht neue Strategien nötig um die Angebotspalette für psychosoziale Betreuungsleistungen hoch zu halten. Dabei richtet sich der Blick der Einrichtungen verstärkt auf die Ressourcen und Leistungen Freiwilliger. Freiwilliges Engagement wird unter der Vorstellung diskutiert, durch Freiwillige Geld für professionell arbeitendes Betreuungs- und Pflegepersonal einzusparen; doch es bleibt fraglich, ob eine Einrichtung dabei wirklich spart.

¹⁰⁰ Vgl. Daneke 2003: 28.

¹⁰¹ Vgl. ebenda: 27.

¹⁰² Leitner 1993: 168.

Auf den ersten Blick ist freiwilliges Engagement sicherlich umsonst zu haben. Motivier- te freiwillig Engagierte können meist ohne großen Aufwand schnell und zuverlässig Tä- tigkeiten zugewiesen bekommen, die nicht viel Einarbeitung und Begleitung nötig ha- ben. Doch ohne einen überlegten, geplanten und koordinierten Einsatz Freiwilliger wird der Schuss schnell nach hinten gehen, denn die noch zu Beginn hoch motivierten Frei- willigen werden ihre Funktion als Lückenbüßer im System erkennen und sich von ihrer Tätigkeit distanzieren. Freiwillige werden ihr Engagement beenden und sich nicht auf eine Ausbeutung ihrer kostbaren Zeit einlassen. Wenn sich der Freiwillige von der Ein- richtung ausgenutzt und missverstanden fühlt, wird er seine negative Meinung über die Einrichtung wohl auch verbreiten. Freiwillige Mitarbeiter ersetzen keineswegs professi- onelle Mitarbeiter. Wenn doch, dann drohen der Pflege und Betreuung erhebliche Qua- litätsverluste. Das Image des Alten- und Pflegeheims ist gefährdet und es sollte bedacht werden, dass die Aufbesserung eines erstmals ruinierten Rufs mehr finanzielle Mittel benötigt als die Förderung und Unterstützung engagementfreundlicher Rahmenbedin- gungen. Ein beachtlicher finanzieller Vorteil wird wohl durch freiwilliges Engagement nicht zu erreichen sein, wenn Einrichtungen vorbereitende, anleitende, begleitende und reflektierende Bedingungen für das Engagement schaffen und fördern wollen. Freiwilli- ges Engagement ist nicht umsonst zu haben. Die Einrichtung benötigt Mittel für eine wirksame Öffentlichkeitsarbeit, die zur Gewinnung von Freiwilligen beiträgt. Ebenfalls wird die Einarbeitung, Betreuung und kontinuierliche Begleitung der freiwilligen Mit- arbeiter die Arbeitszeit einer hauptamtlichen Person in Anspruch nehmen und mit einer finanziellen „Belastung“ für die Einrichtung einhergehen. Es gilt auch die Kosten für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen der freiwillig Engagierten zu berücksichtigen. Nicht nur die Erstattung entstandener Kosten, die dem Freiwilligen durch sein Engage- ment entstehen, z.B. Fahrt- und Telefonkosten, wird heute als Standardrahmenbedin- gung gesehen, sondern auch die versicherungsrechtliche Absicherung des Freiwilligen während dem Ausüben seiner Tätigkeit. Außerdem wird die Etablierung neuer Angebo- te und Freizeitaktivitäten ebenfalls Geld kosten. So werden Freiwillige z.B. Bastel- und Malutensilien oder einen Fahrdienst benötigen, wenn sie ihre Aufgaben verwirklichen wollen. Trotz der finanziellen Belastung für Alten- und Pflegeheime ist freiwilliges En- gagement lohnenswert, wenn man bedenkt, dass alle Kosten, die durch freiwilliges Enga- gement entstehen, der Bereicherung des sozialen Lebens der Heimbewohner dienen.

7.3 Bedeutung des freiwilligen Engagements für die Bewohner des Alten- und Pflegeheims

Die Bewohner einer Altenhilfeeinrichtung profitieren in vielerlei Hinsicht vom Einsatz Freiwilliger. Neben dem Beitrag zur Steigerung und Verbesserung der Lebensqualität der Heimbewohner leisten Engagierte noch einen zweiten wichtigen Beitrag, denn sie ermöglichen den Bewohnern soziale Kontakte zu Personen, die außerhalb der Einrichtung leben.¹⁰³ Weiterhin werden Freiwillige durch ihre Arbeit Fürsprecher für die Gruppe älterer pflegebedürftiger Menschen, die meist nur wenig Fürsprecher finden, wenn es um das Vertreten und Sichern ihrer Anliegen und Rechte geht.

7.3.1 Verbesserung der Lebensqualität

Durch Einzel- und/oder Gruppenangebote des Freiwilligen werden die „[...] noch vorhandenen sozialen Kompetenzen und Aktivitätspotentiale [...]“¹⁰⁴ des älteren Menschen durch eine alltagsnahe Betreuung gefördert. Freiwillige können dem älteren Menschen bei der Umstellung von seiner häuslichen Umgebung in die Organisation „Altenheim“ helfen und diese erleichtern.¹⁰⁵ Freiwilliges Engagement sollte, auf dem Grundsatz basieren, den Alltag der Bewohner von stationären Altenhilfeeinrichtungen zu bereichern. Lebensqualität „[...] ist mehr als Pflegequalität und beinhaltet, mit der Sicherung der Identität, auch die Teilhabesicherung“¹⁰⁶ und „[...] das Ausmaß, in dem einer Person mobilisierbare Ressourcen zur Verfügung stehen, mit denen sie ihre Lebensbedingungen in bewusster Weise und zielgerichtet beeinflussen kann.“¹⁰⁷

Für Steiner ist Lebensqualität „[...] ein interaktiver Prozess, der mit der Möglichkeit zusammenhängt, wie Menschen existenzielle Grundbedürfnisse im Austausch mit ihrer Umwelt für sich organisieren und realisieren können.“¹⁰⁸ Mit ihrem Verständnis erweitert sie den Begriff der Lebensqualität um eine gemeinschaftliche Dimension und macht die Sicherung und Förderung der Lebensqualität zu einer Aufgabe, die gemeinschaftlich bewältigt werden muss. Freiwillige leisten diesen Beitrag.

¹⁰³ Vgl. Zörkler 1993: 21 und BMFSFJ 2004: 178.

¹⁰⁴ BMFSFJ 2004: 178.

¹⁰⁵ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 17.

¹⁰⁶ Ebenda : 4.

¹⁰⁷ Ebenda : 10.

¹⁰⁸ Steiner 2000: 17.

Sie stellen die Verbindung nach außen dar und ermöglichen den Bewohnern am sozialen Leben teilzuhaben, indem sie ein Stück Leben in die Einrichtung tragen, sich austauschen und den Bewohnern damit zu neuen Sichtweisen verhelfen.

7.3.2 Soziale Kontakte

Viele ältere Menschen müssen auf Grund des Einzugs in ein Alten- und Pflegeheim alters- oder krankheitsbedingt ihre sozialen Kontakte aufgeben oder einschränken. Gerontologische Zielsetzung ist es jedoch, den Erhalt bzw. die Gewinnung neuer Kontakte auch mit zunehmendem Alter sicherzustellen.¹⁰⁹ Die Kompensation fehlender sozialer Kontakte durch das Personal der Einrichtung ist nur unzureichend möglich. Der Einbezug freiwilligen Engagements kann diesen Beitrag leisten, denn Freiwillige bringen die nötige Zeit mit, die eine intensive und zuwendungsnahe psychosoziale Betreuung erfordert. Freiwilliges Engagement in der sozialen Betreuung hat präventive Bedeutung für die Heimbewohner. Denn Freizeitangebote oder ein ausführliches Gespräch helfen gegen Langeweile, Vereinsamung, Depressionen und erhalten die kommunikativen Fähigkeiten der Heimbewohner. Durch Einsatz sozialer Betreuungsangebote kann sogar einer Verschlimmerung der Pflegebedürftigkeit älterer Menschen entgegengewirkt werden.¹¹⁰ Mit steigendem Alter ist eine Abnahme sozialer Kontakte verbunden. Deshalb ist die Wahrscheinlichkeit sehr groß, dass die Bewohner eines Alten- und Pflegeheims von Alterseinsamkeit und Isolation betroffen sind. Die Botschaft „Du bist wichtig“, die ein Freiwilliger an den Bewohner senden kann, gibt ihm das Gefühl, gebraucht zu werden und nicht vergessen zu sein. Der Vorteil eines älteren Engagierten ist der geringe Altersunterschied zu den betreuten Heimbewohnern.¹¹¹ Dieser ermöglicht dem Freiwilligen einen besseren Zugang zum Leben der Heimbewohner, weil ähnliche biografische Hintergründe wie eine religiöse Erziehung oder die annähernden Übereinstimmungen in den persönlichen Wertmaßstäben eine unkomplizierte Kontaktaufnahme zwischen Heimbewohner und freiwillig Engagierten gestatten. Frühere Lebensbedingungen und Lebensarten können eine Brücke zum Beziehungsaufbau sein. Zudem bringen ältere Engagierte „[...] in der Regel genügend Lebenserfahrung mit, um den Bewohnern adäquate Gesprächspartner sein zu können.“¹¹²

¹⁰⁹ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 9.

¹¹⁰ Vgl. § 1 Abs. 4 gemeinsame Empfehlung gemäß § 75 Abs. 5 SGB XI zum Inhalt der Rahmenverträge gemäß § 75 SGB XI.

¹¹¹ Vgl. Daneke 2003: 23.

¹¹² Sumalvico 1984: 226, zitiert nach: Zörkler 1993: 25.

Freiwillige vermitteln menschliche Wärme und Zuneigung. Gerade wenn Bewohner keine oder kaum Kontakte zu Angehörigen haben, ist eine Bezugsperson außerhalb des Hauses sehr wichtig, denn sie bindet den älteren Menschen in die Gemeinschaft ein.

7.3.3 Lobbyarbeit

„Die schwache Personengruppe pflegebedürftiger und alter Menschen ist angewiesen auf Vereinsstrukturen, Verbände, Personen und fachliche Initiativen, die gegenüber Tendenzen der Ökonomisierung, Bürokratisierung und einer bevormundenden Professionalität ihre Stimme erheben und Probleme öffentlich machen, die oft elementare Menschen- und Bürgerrechte berühren.“¹¹³

Pflegebedürftige in Alten- und Pflegeheimen haben keine Lobby. Freiwillig Engagierte übernehmen vermehrt die Rolle des Fürsprechers für bestimmte Gruppen von älteren Menschen. Beispielgebend ist die Arbeit der Alzheimergesellschaften, welche die Bedürfnisse und Interessen von an Demenz erkrankten Menschen in der Öffentlichkeit vertreten. Die Herausforderungen bestehen wesentlich darin, Ausgrenzung zu vermeiden und ältere Menschen so gut wie möglich am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu lassen.¹¹⁴ Durch das freiwillige Engagement in Altenhilfeeinrichtungen eröffnen sich neue Wege und Kontaktmöglichkeiten für die Bewohner der Einrichtung. Sie stellen zwar keinen Ersatz für professionelle Dienste dar, jedoch leistet das Angebot, freiwillig Engagierte von außen in die Heimstruktur zu integrieren, einen wichtigen Beitrag für die Humanisierung der Alten- und Pflegeheime.

7.4 Bedeutung des Engagements für den Freiwilligen

Vom freiwilligen Engagement im Alten- und Pflegeheim profitieren nicht nur die Einrichtungen und die betreuten Heimbewohner, sondern auch der Freiwillige selbst, wie im folgenden Kapitel ersichtlich wird.

¹¹³ Kunz 2000, zitiert nach: Evers 2002: 96.

¹¹⁴ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 4.

7.4.1 Selbstverwirklichung

Freiwillige engagieren sich nicht mehr nur aus reiner Nächstenliebe, wie bereits in Kapitel 5.4.2 deutlich wurde, vielmehr verfolgen sie mit ihrem Engagement auch eigene Interessen und Ziele, die sie in ihrem Tätigkeitsbereich umsetzen wollen.

So sind das „[...] Eigeninteresse im Sinne von Selbsthilfe [...], die Bewältigung von eigenen Ängsten, die Auseinandersetzung mit eigenen Krankheits- und Pflegebiografien und der Aufbau einer Lebenswelt, die auch für die eigene Person Rückhalt im Falle eintretender Hilfebedürftigkeit verspricht, “¹¹⁵ wichtige Ziele, die der Freiwillige mit seinem Engagement verfolgt. Was und wie ein Freiwilliger seine Interesse umsetzen kann, ist zwar an die Rahmenbedingungen der Einrichtung gebunden, dennoch besteht hier ein großer Spielraum. Wird den Wünschen, Ideen und Anregungen des Freiwilligen nachgekommen und werden durch den Freiwilligen angeregte Änderungsvorstellungen umgesetzt, steigt seine Motivation für die Tätigkeit, was sich wiederum positiv auf die Zusammenarbeit und die Bewohner der Einrichtung auswirkt.

7.4.2 Erfahrungen sammeln

Freiwillige wollen neue Erfahrungen machen. Sie wollen etwas lernen. Freiwillige haben Interesse am Geschehen und an den Abläufen in der Einrichtung, an der Biografie des Bewohners und seiner Krankheitsgeschichte. Alten- und Pflegeheim bieten einen vielschichtigen und interessanten Bereich, um neue Erfahrungen zu machen. Medizinische, pflegerische und psychologische Kenntnisse sowie der Umgang mit an Demenz erkrankten Bewohnern oder die Begleitung von Sterbenden sind mögliche Erfahrungsfelder von freiwillig Engagierten, die durch entsprechende Fort- und Weiterbildungsangebote an den Freiwilligen begleitet werden können.

7.4.3 Wertschätzung des Freiwilligen

Der Freiwillige wird mit und durch seine Tätigkeit bedeutsam für andere Menschen. Das Erhalten von Anerkennung und Dankbarkeit (z.B. durch den Heimbewohner oder die Einrichtungsleitung) ist ein Grundbedürfnis jedes Menschen.¹¹⁶

¹¹⁵ Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 31.

¹¹⁶ Vgl. Zegelin 2007: 28.

Engagiert sich der Freiwillige für die Bedürfnisse eines älteren Menschen, wird er stets das Gefühl der Dankbarkeit spüren, Wertschätzung und Zuspruch durch den Bewohner erfahren. Aber nicht nur die Bewohner sind ein dankbarer Empfänger freiwilliger Leistungen, sondern auch das Personal und die Altenhilfeeinrichtung. Der Freiwillige erhält Belohnung und Bestätigung der eigenen Person und der Nützlichkeit seiner verrichteten Tätigkeit durch die verschiedensten Anerkennungsleistungen der Einrichtung.

7.5 Zusammenfassung

Zusammenfassend können nachstehende positive Aspekte des freiwilligen Engagements herauskristallisiert werden, allerdings nur, wenn Alten- und Pflegeheime Geldeinsparungen nicht als den Hauptgrund für die Etablierung freiwilligen Engagements sehen und mit freiwilligem Engagement professionelle Arbeit nicht ersetzen wollen.¹¹⁷

(1) Freiwilliges Engagement hat Bedeutung für das Gemeinwesen. Der Versuch Bürger für ein Engagement in einem Alten- und Pflegeheim zu begeistern, zieht ein besseres Funktionieren und Steigerung der Lebensqualität im Gemeinwesen nach sich.

(2) Für Alten- und Pflegeheime hat freiwilliges Engagement einen Imagevorteil und rückt die Einrichtung in ein positives Licht.

(3) Die Mitarbeiter werden in Betreuungsaufgaben entlastet und unterstützt.

(4) Die Bewohner der Alten- und Pflegeheime profitieren von der freiwilligen Arbeit und bekommen einen Ansprechpartner außerhalb der Einrichtung.

(5) Freiwillige können sich und ihre eigenen Ziele verfolgen und sich durch ihre Tätigkeit selbst verwirklichen, neue Erfahrungen machen und Wissen aneignen.¹¹⁸

8 Tätigkeitsprofil Freiwilliger in Alten- und Pflegeheimen

In diesem Kapitel wird das facettenreiche Engagement von Freiwilligen in Alten- und Pflegeheimen dargestellt. Da die menschliche und psychische Unterstützung des älteren Menschen im Mittelpunkt der freiwilligen Tätigkeit steht¹¹⁹, wird zuerst in einem Exkurs die soziale Betreuung näher beschrieben. Weiterhin wird geklärt, in welchen Aufgabenbereichen freiwillig Engagierte hauptamtliche Mitarbeiter ergänzen und entlasten können.

¹¹⁷ Vgl. Leitner 1993: 167 ff.

¹¹⁸ Vgl. BMFSFJ 2001: 28.

¹¹⁹ Vgl. Schöffler 2006: 16.

8.1 Soziale Betreuung

Da die soziale Betreuung von älteren pflegebedürftigen Menschen in einem Alten- und Pflegeheim das wichtigste Betätigungsfeld Freiwilliger ist, gilt es zunächst zu klären, was unter sozialer Betreuung verstanden wird, wer die Aufgaben der sozialen Betreuung normalerweise erbringt, wenn Freiwillige nicht zur Verfügung stehen und welche Rahmenbedingungen für die Erbringung psychosozialer Betreuungsangebote bestehen.

8.1.1 Soziale Betreuung im Gesetz

Die soziale Betreuung stellt, nach Grund- und Behandlungspflege, die dritte Leistungspflicht der Alten- und Pflegeheime im Pflegeversicherungsgesetz dar.¹²⁰ Die Pflegeversicherung¹²¹ gewährt damit Leistungen, die eine Aktivierung des Pflegebedürftigen zum Ziel hat, um vorhandene Fähigkeiten zu erhalten und soweit dies möglich ist, verlorene Fähigkeiten zurück zu gewinnen. Um der Gefahr einer Vereinsamung des Pflegebedürftigen entgegenzuwirken, sollen bei der Leistungserbringung auch die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen nach Kommunikation berücksichtigt werden.¹²²

Nach Niehus deckt die soziale Betreuung inhaltlich folgende Leistungen ab:

- „Begleitung des Pflegebedürftigen bei Behördengängen und sonstigen Besorgungen sowie Spaziergängen,
- die allgemeine Betreuung und Beaufsichtigung von [...] psychisch veränderten oder dementen Pflegebedürftigen einschließlich Tagesstrukturierender Maßnahmen und therapeutischer Gespräche (z.B. bei Angst- und Unruhezuständen),
- die Sterbebegleitung.“¹²³

Zudem gelten die jeweiligen Landesrahmenverträge, die nähere Angaben zur sozialen Betreuung machen. Allerdings finden sich in den Gesetzen keine oder nur ungenaue Aussagen zu Umfang, Art und Ausmaß der sozialen Betreuung. Hinzukommt, dass die Pflegekassen alle pflegerelevanten Aufwendungen (z.B. für medizinische Behandlung und soziale Betreuung) pauschal vergütet.¹²⁴ Das Bedürfnis nach sozialer Betreuung wird nicht gesondert im Hilfebedarf berücksichtigt. Aus diesem Grund gilt es anzunehmen, dass auch die soziale Betreuung von der Einrichtung und deren Mitarbeitern geleistet werden soll, wenn es sich um eine pauschale Vergütung handelt.

¹²⁰ Vgl. SGB XI, § 11 Abs. 1.

¹²¹ Vgl. SGB XI, § 28.

¹²² Vgl. SGB XI, § 28 Abs. 4, 1 und 2.

¹²³ Niehus 2002: 199, zitiert nach: Jäger 2005: 41.

¹²⁴ Vgl. SGB XI, § 43.

Es bleibt fraglich, welche sozialen Betreuungsangebote ein älterer pflegebedürftiger Heimbewohner erwarten kann, wenn die pauschale Vergütung gerade für seine aufwendige pflegerische Grundversorgung ausreicht. Weiterhin sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass Maßnahmen der Aufsicht von selbst- und fremdgefährdeten Bewohnern (z.B. an Demenz erkrankte Bewohner) nur unzureichend in die soziale Betreuung integriert sind. Es bleibt abzuwarten, ob die gegenwärtige Diskussion des Deutschen Bundestages über eine Erneuerung des Pflegebedürftigkeitsbegriffs letztendlich dazu führt, dass die Pflegekassen den sehr kostenintensiven und aufwändigen Betreuungsbedarf von an Demenz erkrankten Menschen berücksichtigen und zugleich finanziell entlohnen müssen.¹²⁵ Auf Grund steigender Zahlen psychisch auffälliger Bewohner in Alten- und Pflegeheimen¹²⁶ müssen Veränderungen im Leistungsumfang der Pflegekassen auf den Weg gebracht werden.

8.1.2 Soziale Betreuung in der Praxis

Konkret schließt die soziale Betreuung alle Aufgaben ein, die sowohl dem Zweck der Gestaltung des Lebensraums Alten- und Pflegeheim dienen als auch jede Tätigkeit zur Unterstützung der persönlichen Lebensführung und Gestaltung des Alltags eines Bewohners.¹²⁷ Mit sozialer Betreuung sind aber auch Leistungen zur Anerkennung und Einbindung des älteren Menschen in das Leben der Gemeinschaft gemeint und damit genügt die bloße Existenz sozialer Kontakte nicht. Menschliche Zuwendung, Kommunikation und Aufmerksamkeit kennzeichnen die soziale Betreuung.

Die Leistungen der sozialen Betreuung sollten vorrangig von hauptamtlichen Mitarbeitern der Altenhilfeeinrichtung geleistet werden. Oft verfügen Alten- und Pflegeheime über einen entsprechenden hausinternen Sozial- oder Betreuungsdienst, der die soziale Betreuung der älteren Menschen übernimmt. In den Pflegestatistiken der letzten Jahre wird deutlich, dass die Zahl der Beschäftigten in den Betreuungsdiensten der stationären Einrichtungen konstant geblieben ist. Allenfalls 4 % der Mitarbeiter in stationären Altenhilfeeinrichtungen arbeiten in der sozialen Betreuung.¹²⁸

¹²⁵ Vgl. Klie/Krahmer 2003: 458.

¹²⁶ Vgl. BMFSFJ 2006:100.

¹²⁷ Vgl. Schmidt 2005:1.

¹²⁸ Vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2007.

Obwohl jedem Bewohner eines Alten- und Pflegeheims gesetzlich ein gewisses Maß an sozialer Umsorgung zugesichert ist, zeichnet sich in der Praxis ein etwas anderes Bild. Gerade in den letzten Jahren waren Leistungseinschränkungen im Betreuungssektor die Folge von Sparmaßnahmen. Immer wieder hört man davon, dass in der stationären Versorgung Mängel in der psychosozialen Betreuung auftreten und ältere Menschen ohne menschliche Ansprache dahinvegetieren. Grund dafür ist aber nicht die fehlende Motivation des Personals, die Leistungen zu erbringen. Die hauptberuflichen Mitarbeiter bemühen sich den Bedürfnissen und Wünschen der Heimbewohner nachzukommen, aber im Pflegealltag ist eine intensive soziale Betreuung nur in der bewohnerbezogenen „10-Minuten-Aktivierung“ wiederzufinden, wenn überhaupt Zeit dafür bleibt. Laut einer Studie von Schneekloth und Müller¹²⁹ stehen für die soziale Betreuung eines Bewohners nur acht Minuten zur Verfügung. Die begrenzten Zeitoptionen der professionellen Pflegekräfte lassen hier nur wenig Spielraum. Denn die gesetzliche Pflichtleistung, die Alten- und Pflegeheime erbringen müssen, schließt nur notwendige und angemessene Leistungen ein, und auch nur diese werden dem Leistungserbringer bei einer stationären Unterbringung vergütet. Leistungen der sozialen Betreuung müssen in den meisten Fällen von der pflegebedürftigen Person selbst bezahlt und organisiert werden, oder es findet eben keine statt, wenn der ältere Mensch nur über unzureichende finanzielle Mittel verfügt, um sich selbst ein angenehmes Leben zu gestalten oder gestalten zu lassen.

8.1.3 Zusammenfassung

Soziale Betreuungsarbeit in stationären Einrichtungen der Altenhilfe hat immer noch einen geringen Stellenwert und wird im Personalschlüssel nicht angemessen berücksichtigt. In Zeiten der Arbeitsverdichtung für hauptberufliches Betreuungs- und Pflegepersonal und Wettbewerbsdruck der Einrichtungen untereinander werden diese „unbezahlt“ erbrachten Betreuungsleistungen wohl die sein, welche aufgegeben werden müssen. Und sollte es sie dennoch geben, dann stellen sie ein besonderes Angebot der Einrichtung an den älteren Menschen dar. Deshalb setzen immer mehr Einrichtungen auf den Einsatz Freiwilliger im Betreuungsalltag, um das Angebot der sozialen Betreuung konstant zu halten und der Nachfrage der Bewohner nach sinnvoller Beschäftigung und Betreuungsangeboten entsprechen zu können.

¹²⁹ Vgl. Schneekloth/Müller 2000: 143.

8.2 Formen und Tätigkeitsfelder freiwillig Engagierter

Die Betätigungsfelder Freiwilliger in einem Alten- und Pflegeheim sind so vielfältig wie die Individuen, die sich engagieren. Die freiwillige Tätigkeit sollte sowohl den persönlichen Neigungen, Wünschen und Interessen des Engagierten entsprechen als auch von den Bewohnern der Einrichtung begrüßt oder sogar angeregt werden. Das freiwillige Engagement lässt sich in personenbezogene und personenunabhängige Tätigkeiten unterscheiden.¹³⁰

8.2.1 Personenbezogene Tätigkeiten

Stehen ein einzelner Bewohner bzw. eine Gruppe von Bewohnern mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt der freiwilligen Tätigkeit, handelt es sich um personenbezogene Tätigkeiten, die meist im Rahmen einer Einzel- oder Gruppenbetreuung stattfinden.¹³¹

Einzelangebote

Kommt das Engagement ausschließlich einem einzelnen Bewohner zu gute, handelt es sich um ein Einzelangebot, das physische, psychische und soziale Bedürfnisse des Heimbewohners befriedigt. Freiwillige leisten emotionale, hauswirtschaftliche, sozial-kommunikative und mobilitätsfördernde Unterstützung.¹³² Die persönlichen Belange des Heimbewohners stehen dabei im Mittelpunkt, was dem Angebot einen besonders hohen Wert verleiht. Grundlage für die Übernahme einer solchen Tätigkeit ist die Bereitschaft des Freiwilligen, sich mit der Lebensgeschichte und der Lebenssituation des Bewohners auseinanderzusetzen. Das Interesse des Freiwilligen an der Person ist wohl die wichtigste Voraussetzung, wenn es sich um eine bewohnerbezogene Tätigkeit handelt. Das wohl elementarste Engagementfeld Freiwilliger ist die Betreuung in Form von regelmäßig wiederkehrendem Besuchsdiensten.¹³³ Meist werden ein oder zwei Bewohner in regelmäßigen Abständen von ein und demselben Freiwilligen besucht. Dies geschieht häufig in Form von Patenschaften, wodurch die engagierte Person zu einer festen Bezugsperson für den Bewohner wird.

¹³⁰ Vgl. Daneke 2003: 35.

¹³¹ Ebenda. 35 ff.

¹³² Vgl. Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 30.

¹³³ Vgl. BMFSFJ 2005: 167.

Dieses Beziehungsangebot ist besonders wichtig für einsame Bewohner, die ohne Kontakt zu Angehörigen oder Freunden leben. Persönliche Gespräche über Erlebtes und Vergangenes sowie der Austausch von Neuigkeiten werden so möglich. Freiwillige können in allen persönlichen Bereichen des Bewohners Unterstützung leisten. Vielfach wird das Vorlesen aus Zeitungen und Büchern von den Bewohnern gewünscht, wenn es ihnen selbst aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr möglich ist. Im Hinblick auf die Außenaktivitäten eines Bewohners gehört das Ermöglichen von Ausfahrten in die Natur zu den klassischen Wirkungskreisen von Freiwilligen in einem Alten- und Pflegeheim.¹³⁴ Nicht nur Spaziergänge, sondern auch die Begleitung der Bewohner zu Veranstaltungen, Ärzten oder Behörden sowie Einkaufsdienste gehören zum Tätigkeitsprofil Freiwilliger. Ebenso kann die Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme in das Repertoire von freiwilliger Tätigkeit fallen. Nach fachkundiger Anleitung und Begleitung können Freiwillige das Pflegepersonal zeitlich entlasten, wenn sie damit betraut werden, die Nahrungsaufnahme von einzelnen Bewohnern zu kontrollieren oder sie dabei zu unterstützen oder gänzlich zu übernehmen. Gerade bei an Demenz erkrankten Bewohnern gilt die Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme als sehr zeitintensiv und Nerven raubend. Wobei an dieser Stelle darauf hingewiesen sei, dass die Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme immer die Aufsicht hauptamtlicher Kräfte voraussetzt.

Unter den Gesichtspunkten des demografischen Wandels wird vermehrt der Einsatz Freiwilliger in der Hospizarbeit diskutiert und bereits erfolgreich organisiert.¹³⁵ Freiwillige übernehmen Sitzwachen am Bett des Sterbenden und leisten ihm Beistand. Mit der Einbindung Freiwilliger in die Sterbebegleitung können auch Angehörige und das hauptamtliche Personal unterstützt und entlastet werden. Freiwillig Engagierte für die Sterbegleitung zu gewinnen, ist notwendig, da im normalen Pflegealltag kaum Zeit für eine menschenwürdige Betreuung und Begleitung Sterbender zur Verfügung steht. Für den Einsatz Freiwilliger in der Sterbegleitung ist eine andauernde Begleitung und Fortbildung erforderlich. Zudem müssen Gesprächsangebote gesichert werden, die dem Freiwilligen eine intensive psychosoziale Betreuung in belastenden Grenzsituationen ermöglicht.¹³⁶

¹³⁴ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 35.

¹³⁵ Vgl. Daneke 2003: 57 ff.

¹³⁶ Vgl. ebenda: 57.

Das Einbeziehen Freiwilliger in pflegerische Tätigkeiten wird kontrovers diskutiert.¹³⁷ Natürlich könnte das hauptamtliche Personal durch eine Übernahme von grundpflegerischen Tätigkeiten durch den Freiwilligen entlastet werden, aber es würde gleichzeitig die Intimitätsgrenze zum Bewohner aufgehoben und verloren gehen. Außerdem ist eine Trennung der Aufgabenfelder freiwilliger und professioneller Mitarbeiter sinnvoll, weil eine Überschneidung der Tätigkeitsprofile vermieden und damit wiederum Konflikten untereinander vorgebeugt wird.

Gruppenangebote

Die Einzelangebote werden durch Gruppenangebote ergänzt, mit denen Freiwillige eine ganze Reihe von Bewohnern ansprechen. Ein Vorteil der Gruppenbetreuung liegt darin, dass sie den Freiwilligen nicht an einen bestimmten Bewohner binden, sondern ihm den Spielraum lassen, sich sowohl an seinen eigenen Neigungen zu orientieren als auch eine Vielzahl der Bewohner des Hauses kennen zu lernen und eine wechselnde Bewohnerschaft in den Angeboten begrüßen zu dürfen. Freiwillige übernehmen Beschäftigungsangebote wie Singen, Malen oder Bastelnachmittage, aber auch die Organisation eines Fremdsprachenkurses. Weitere Aktivitäten des Freiwilligen, die mehreren Bewohnern zugutekommen, sind die Mithilfe bei der Organisation und Durchführung von Gottesdiensten und Gesprächskreisen oder die Präsentation von Film- und Diavorträgen. Freiwillige engagieren sich aber auch in Handarbeits- und Nähzirkeln. Die spezifischen Gruppenangebote werden zudem durch sportliche Veranstaltungen (wie Seniorengymnastik und Seniorentanz) und durch Aktivitäten ergänzt, die sich der Erinnerungsarbeit oder dem Gedächtnistraining widmen. Freiwillige tragen wesentlich zur Freizeitgestaltung der Bewohner in der Einrichtung bei. Freiwilliges Engagement ist wichtig für die Vorbereitung und Durchführung von Festen (z.B. Faschings-, Sommer- oder Weihnachtsfest). Ebenso helfen Freiwillige bei der Vorbereitung von Geburtstagsfesten für einzelne Bewohner mit. Sie können auch in allen anderen kulturellen Bereichen der Einrichtung Zuarbeit leisten.

Erst durch Freiwillige werden Ausflüge und Ausfahrten in die Natur oder Parkanlagen für eine Gruppe von Bewohnern möglich, denn wenn mehrere Bewohner auf ihren Rollstuhl angewiesen sind, werden die helfenden Hände der Freiwilligen zum Schieben der Rollstühle benötigt.

¹³⁷ Vgl. Zörkler 1993: 29.

In mancher Einrichtung übernehmen Freiwillige auch die Organisation einer Cafeteria im Haus, wo sich die Bewohner wöchentlich treffen und austauschen können. Diese meist selbständig verwalteten Cafe-Nachmittage ermöglichen allen ein gemütliches Beisammensein.¹³⁸

8.2.2 Personenunabhängige Angebote

Freiwillige, die sich in einem Alten- und Pflegeheim engagieren, müssen nicht zwangsläufig einen engen Kontakt mit den Bewohnern des Hauses haben. Denn „nicht jeder Mensch mag sehr nah mit anderen Menschen und ihren Problemen zusammenkommen, aber viele wollen helfen“¹³⁹. Hemmnisse im Umgang mit pflegebedürftigen oder an Demenz erkrankten Bewohnern können Freiwillige unsicher machen und ein gerade begonnenes Engagement wird vielleicht aus diesen Gründen aufgeben. Aber in einem Heim fallen auch Aufgaben an, die nicht direkt die Beziehungspflege der Bewohner betreffen. Freiwillige können Aufgaben im Service- und Küchenbereich übernehmen, hier ist z.B. denkbar, dass Engagierte dabei behilflich sind, die Mahlzeiten anzurichten oder die Tische für die Mahlzeiten vorzubereiten und zu dekorieren. Zudem können sich Freiwillige der Raum- und Einrichtungsdekoration widmen. Gerade männliche Engagierte übernehmen gerne handwerkliche oder gärtnerische Tätigkeiten, die in den Hausmeisterbereich fallen. Beispiele für personenunabhängige Einsatzfelder Freiwilliger sind die Mitwirkung im Heimbeirat der Einrichtung, wenn dies nicht durch die Bewohner der Einrichtung gewährleistet ist, die Mitarbeit bei der Heimzeitung, soweit die Einrichtung über ein solches Angebot verfügt oder Fahr- und Einkaufsdienste. Je nach Einsatz haben Freiwillige nur bei Bedarf Kontakt zu den Bewohnern der Einrichtung. Wenn es der Freiwillige wünscht, ist auch seine Mithilfe in der Verwaltung möglich, z.B. könnte er sich für die Öffentlichkeitsarbeit engagieren und Freiwilligensprecher der Einrichtung werden.¹⁴⁰

8.2.3 Zusammenfassung

Eine beachtliche Vielfalt an Formen freiwilligen Engagements – ob auf Dauer oder zeitlich befristet angelegt – in einem Alten- und Pflegeheim konnte aufgezeigt werden.

¹³⁸ Vgl. Daneke 2003: 20.

¹³⁹ Ebenda: 37.

¹⁴⁰ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 58 und Daneke 2003: 86 ff.

Dabei stellen alle genannten Tätigkeiten verschiedene Anforderungen an die Fähigkeiten, Kenntnisse und die Belastbarkeit des Freiwilligen. Die Unterscheidung in personenbezogene und personenunabhängige Angebote ist nötig, um auch den Freiwilligen eine anspruchsvolle Aufgabe zu geben, die keinen oder nur wenig Kontakt zu den Bewohnern wünschen. Daneke kommt durch ihre Erfahrungen in der ambulanten und stationären Altenhilfe zu dem Schluss, dass freiwillig Engagierte personenbezogene Tätigkeiten lieber übernehmen als einrichtungsbezogene Aufgaben.¹⁴¹ Vielfach engagieren sich Freiwillige aber sowohl für die Bedürfnisse des Bewohners als auch in Tätigkeiten, die ins personenunabhängige Spektrum fallen. Freiwilliges Engagement liefert einen unverzichtbaren Beitrag für die Gestaltung der Lebenswelt älterer pflegebedürftiger Menschen in einem Alten- und Pflegeheim und sichert deren Lebensqualität nachhaltig. Letztendlich entscheidet aber jede Einrichtung selbst, wie viel und was sie anbieten möchte und wo sie den freiwillig Engagierten einsetzt. Grenzen und Spielräume müssen zusammen mit der Einrichtung, dem Freiwilligen und den Heimbewohnern erarbeitet werden. Der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt. Prinzipiell zielt der Einsatz Freiwilliger darauf ab, die sozialen Betreuungsangebote und damit die soziale Eingebundenheit der Heimbewohner zu erhöhen, aber er ersetzt keineswegs professionelle Betreuungsleistungen oder die Beziehungsarbeit der Angehörigen.

9 Zielgruppen freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen

Prinzipiell sollte das freiwillige Engagement allen Bewohnern der Einrichtung gleichermaßen zugutekommen. Es gibt aber Bewohner, die besonders vom Engagement der Freiwilligen profitieren können. Allein stehende Heimbewohner und an Demenz erkrankte ältere Menschen werden exemplarisch als Adressaten freiwilliger Tätigkeiten in einem Alten- und Pflegeheim herausgegriffen.

9.1 Allein stehende Bewohner

Allein stehende Bewohner in Alten- und Pflegeheimen, d.h. ältere Menschen ohne verwandtschaftliche und freundschaftliche Beziehungen oder Bewohner, die nur selten Besuch bekommen, weil ihre Angehörigen weit entfernt wohnen, sollten besonders vom Engagement profitieren.

¹⁴¹ Vgl. Daneke 2003: 37.

Zielgruppe des freiwilligen Engagements werden dadurch hauptsächlich die Personen, die nur bedingt über soziale Kontakte verfügen. Über die wenigste Ansprache verfügen m.E. bettlägerige Heimbewohner, weil ihre starke Pflegebedürftigkeit meist auch mit einer Minderung der Kommunikationsfähigkeiten einhergeht. Gespräche beschränken sich auf die wenigen Worte während der Grundpflege oder der Essenseingabe. Mehr ist nicht zu erwarten, außer der Bewohner verfügt über ein intaktes Angehörigenetzwerk, das Kommunikationsangebote übernimmt. Der Einsatz Freiwilliger kann hier intervenierend wirken, denn sie haben Zeit und können sich ganz der Einzelbetreuung eines schwerstpflegebedürftigen Bewohners widmen. Eine Kompensation der fehlenden sozialen Kontakte allein durch das hauptamtliche Personal des Hauses ist unrealistisch. Soziale Isolation und Vereinsamung kann nicht ausschließlich vom Einrichtungspersonal kompensiert werden, sondern erfordert die Einbindung freiwillig Engagierter.

9.2 An Demenz erkrankte Bewohner

An Demenz erkrankte Heimbewohner sind keine Seltenheit mehr. Fast 2/3 aller Bewohner stationärer Altenhilfeeinrichtungen leiden an einer Demenzerkrankung.¹⁴² Wenn sich ein Freiwilliger in einem Alten- und Pflegeheim engagiert, wird er auch den Kontakt mit verwirrten älteren Menschen machen. Daneke ist der Meinung, dass nicht jeder Freiwillige die Betreuung eines an Demenz erkrankten Bewohners übernehmen kann.¹⁴³ Aber wenn der Engagierte über Geduld und ein außergewöhnliches Einfühlungsvermögen verfügt und dann auch noch bereit ist, den zuweilen schwierigen Umgang mit dieser Personengruppe zu erlernen, spricht nichts gegen einen Einsatz Freiwilliger in der Betreuung verwirrter älterer Menschen. Eine intensive Einzelbetreuung, die den Bewohner beaufsichtigt und/oder beschäftigt, kann Symptomen wie Unruhe, Aggressivität und dem Umherwandern vorbeugen. Freiwillige können an Demenz erkrankten Bewohnern helfen, ihren Bewegungsdrang auszuleben. Sie können Orientierungshilfen geben und in Zusammenarbeit mit den professionellen Mitarbeitern dem an Demenz erkrankten Bewohner eine sinnvolle Tagesstruktur bieten.¹⁴⁴ Sofern ein Freiwilliger den Wunsch äußert, in der Begleitung und Betreuung an Demenz erkrankter Menschen eingesetzt zu werden, muss allerdings beachtet werden, dass er eine sachgemäße Anleitung

¹⁴² Vgl. Weyerer 2005: 4, zitiert nach: Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 14.

¹⁴³ Vgl. Daneke 2003: 53.

¹⁴⁴ Vgl. ebenda: 22.

und Fortbildung zum Thema „Umgang mit an Demenz erkrankten Menschen“ erhält, auch wenn er vielleicht schon eigenes Wissen diesbezüglich gesammelt hat.¹⁴⁵

10. Die Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern als Konfliktfeld

Die Zusammenarbeit von professionellen und freiwilligen Mitarbeitern eines Alten- und Pflegeheims läuft nicht immer ohne Spannungen ab, weil sich ihre Aufgaben und Arbeitsweisen in verschiedenen Kriterien bedeutend voneinander unterscheiden. Die wichtigsten Unterschiede in der Arbeit von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern liegen im Aufgabenprofil, im Zeitaufwand, der für die Ausführung der Tätigkeiten zur Verfügung steht, zudem in der Verpflichtung zur Arbeit und in der Ausbildung, die sie für ihre Tätigkeiten qualifiziert.¹⁴⁶ In Anbetracht der Notwendigkeit einer positiven Grundeinstellung zum freiwilligen Engagement der in der Einrichtung beschäftigten Mitarbeiter, werden in den folgenden Kapiteln die Vorurteile und Ursachen der konfliktträchtigen Kooperation zwischen hauptamtlichen Mitarbeitern und Freiwilligen erläutert. Außerdem werden Lösungsansätze und Überlegungen dargestellt, die hilfreich sein können die Zusammenarbeit von freiwillig Engagierten und professionellen Mitarbeitern zu verbessern und zu fördern.

10.1 Vorurteile in der problematischen Zusammenarbeit

Die bereits benannten Umstrukturierungsprozesse (siehe Kapitel 6), bedingt durch den sozialen Wandel, werden insbesondere die Arbeitsbedingungen für hauptamtliche Mitarbeiter in Alten- und Pflegeheimen verändern. Eine Verdichtung des Arbeitspensums und die Steigerung der Arbeitsbelastung kennzeichnen die Situation. Weiterhin verschärfen knappe finanzielle Mittel die Lage von Alten- und Pflegeheimen. Parallel dazu findet die Diskussion um einen verstärkten Einsatz und die Förderung Freiwilliger in den sozialen und gesundheitlichen Bereichen statt. Mit diesem Wissen entwickelt sich das Verhältnis zwischen freiwillig Engagierten und professionellen Mitarbeitern eines Alten- und Pflegeheims als eine eher problematische Beziehung, welche auf folgenden ablehnenden Grundhaltungen basiert.

¹⁴⁵ Vgl. Daneke 2003: 23.

¹⁴⁶ Vgl. Baumgartner 2006: 18 ff.

10.1.1 Vorurteile hauptamtlicher Mitarbeiter¹⁴⁷

Die ablehnende Grundhaltung des hauptberuflichen Personals gegenüber Freiwilligen resultiert aus ihrer Besorgnis, den Arbeitsplatz zu verlieren und durch Freiwillige ersetzt zu werden. Die Angst der professionellen Mitarbeiter ist begründet, wenn Freiwillige ähnliche Aufgaben erledigen wie Hauptamtliche. Die Übernahme der psychosozialen Betreuung und Begleitung der Bewohner durch freiwillig Engagierte macht beruflich Pflegende oft neidisch, wenn sich Freiwillige den psychologischen Aspekten der Pflege-tätigkeit widmen sollen und sie selbst reduziert werden auf einige wenige körpernahe Verrichtungen.¹⁴⁸ Dass dieser Sachverhalt eine Missstimmung zwischen freiwillig und professionell Tätigen zur Folge hat ist nicht verwunderlich. Vielfach werden die Freiwilligen von den hauptberuflichen Mitarbeitern als Störfaktoren im Pflegealltag betrachtet, da Freiwillige gerade zu Beginn ihres Engagements viel Enthusiasmus und Spontanität mitbringen und ihre eigenen Ideen und Anregungen zum besseren Alltag der Heimbewohner umsetzen möchten und damit die Routine des zweckmäßig geplanten Tagesablaufs durcheinander bringen. Das Pflege- und Betreuungspersonal reagiert auf die Veränderungswünsche der Freiwilligen meist sehr empfindlich. Die Anregungen werden nicht als neuer Impuls verstanden, sondern als Kritik und Beleidigung der geleisteten Arbeit und die damit einhergehende Abwertung ihrer Profession durch den Freiwilligen.

Ein weiteres Vorurteil gegenüber dem freiwilligen Engagement ist die Wahrnehmung des Freiwilligen als kontrollierende Instanz professioneller Arbeit. Professionelles Pflege- und Betreuungspersonal hat Angst davor, seine Tätigkeiten und Verrichtungen erklären zu müssen. Sie befürchten, dass sie sich für eine durchgeführte oder nicht stattgefundene Handlung gegenüber dem Freiwilligen rechtfertigen müssen, deshalb stellen hauptamtliche Mitarbeiter die Loyalität der Freiwilligen mit ihrem Berufsbild in Frage und zweifeln sie sogar an.¹⁴⁹

Ebenso kritisieren die professionellen Pflegekräfte meist das inkompetente Verhalten der freiwillig Engagierten. Ein Übermaß an Emotionalität und Nähe scheinen das unprofessionelle Verhalten vieler Freiwilliger zu kennzeichnen und zu Kompetenzüberschreitungen zu führen.

¹⁴⁷ Vgl. zu diesem Abschnitt: Zörkler 1993: 37.

¹⁴⁸ Vgl. Zegelin 2007: 27 f.

¹⁴⁹ Vgl. ebenda: 26.

Vermutlich überschreiten viele Freiwillige die notwendige Distanz zwischen sich und den Heimbewohnern. Daraus resultiert der Vorwurf, sich in die persönlichen Belange der Bewohner einzumischen.¹⁵⁰

Darüber hinaus stellen hauptberufliche Mitarbeiter die Motivation der Freiwilligen für ihr Engagement in Frage. Sie reduzieren die Gründe für ein freiwilliges Engagement auf persönliche Anliegen des Freiwilligen und behaupten, dass ein Engagement nur aufgenommen wird, um eigene Probleme zu verdrängen und der persönlichen Einsamkeit entgegenzuwirken.¹⁵¹

10.1.2 Vorurteile freiwillig Engagierter¹⁵²

Freiwillig Engagierte beschwerten sich, dass sie für ihr Engagement keine oder nur unzureichend Anerkennung vom Alten- und Pflegeheim und der hauptberuflichen Mitarbeiter bekommen. Freiwillige sehen ihre erbrachten Aufgaben und Leistungen vom hauptamtlichen Personal der Einrichtung meist nicht gewürdigt. Sie klagen über mangelnde positive Rückmeldung zu ihrem Engagement. Der Vorwurf, dass professionelle Mitarbeiter Freiwillige in der Ausübung ihrer Tätigkeiten nicht motivieren und bestärken, wirkt sich auf das Verhältnis von Freiwilligen und Mitarbeitern aus. Das ablehnende Verhalten des Pflege- und Betreuungspersonals wird als mangelnde Wertschätzung der eigenen Person und der erbrachten freiwilligen Tätigkeiten gesehen und erschwert das Bemühen der Freiwilligen um Kooperation mit hauptberuflichen Mitarbeitern erheblich. Freiwillige äußern die Vermutung, dass ihre verrichteten Tätigkeiten und ihre Ideen und Wünsche zur Verbesserung des Heimalltags nicht ernst genommen werden. Die Überlegenheit des Personals, sowohl was Fachwissen und das Wissen über bewohnerspezifische Daten angeht, hindert und mindert den Kontakt der freiwilligen zu den hauptamtlichen Mitarbeitern beträchtlich. Damit unterstellen Freiwillige dem hauptberuflichen Personal, ihre Überlegenheit auszunutzen und ihnen wichtige Informationen über den betreuten Bewohner vorzuenthalten. Die Zusammenarbeit gestaltet sich ebenfalls schwierig, wenn Freiwillige ihre eigene Arbeit von vorn herein qualitativ höher bewerten, als die erbrachten Leistungen der Pflege- und Betreuungsberufe.

¹⁵⁰ Vgl. Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 38. und Peglow: 2002: 80.

¹⁵¹ Vgl. Daneke 2003: 114.

¹⁵² Vgl. zu diesem Abschnitt: Zörkler 1993: 37.

Die hier beispielhaft gewählten Vorurteile geben nur einen groben Einblick in die spannungsreiche Zusammenarbeit von Freiwilligen und professionellen Mitarbeitern. Im folgenden Abschnitt wird auf mögliche Ursachen der vorurteilsgeladenen Zusammenarbeit hingewiesen.

10.2 Ursachen für Konflikte in der Zusammenarbeit

Die beschriebenen Vorurteile in der Zusammenarbeit von freiwillig und dem im Alten- und Pflegeheim beschäftigtem Personal resultieren nach Baumgartner aus den unterschiedlichen Merkmalen ihrer Tätigkeit.¹⁵³ Ihre Aufgaben unterscheiden sich im Tätigkeitsspektrum, im Zeitaufwand, der für die Ausführung der Tätigkeiten zur Verfügung steht und zudem in der Verpflichtung zur Arbeit und in der Ausbildung, die sie für ihre Tätigkeiten qualifiziert. Darüber hinaus differenziert die Anzahl der zu betreuenden Personen. Schlechte Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement in einem Alten- und Pflegeheim leisten ebenfalls ihren Beitrag für eine problematische Zusammenarbeit.

10.2.1 Unterschiede im Aufgabenprofil

Vornehmlich übernehmen freiwillig Engagierte Aufgaben in der sozialen Betreuung der Bewohner des Alten- und Pflegeheims. Freiwillige wählen im Rahmen ihres Engagements die Tätigkeiten meist selbst aus, d.h. die übernommenen Aufgaben entsprechen ihren Neigungen und bereiten ihnen Freude. Das hauptberufliche Personal eines Alten- und Pflegeheims hingegen hat einen viel umfassenderen Arbeitsauftrag. Nur 4 % des Personals sind ausschließlich für Aufgaben der sozialen Betreuung zuständig.¹⁵⁴

Die psychosoziale Betreuung der Heimbewohner nimmt wohl den geringsten Teil der Arbeitszeit von hauptamtlich Pflegenden ein, da der Schwerpunkt ihres Aufgabenprofils in der grund- und behandlungspflegerischen Versorgung der Heimbewohner liegt. Zudem erschweren das gestiegene Arbeitspensum und der daraus folgende Zeitdruck auf eine Pflege- und Betreuungskraft die Wahrnehmung zeitintensiver sozialer Betreuungsangebote an den Heimbewohner. Schmachtenberg hat in seinen Studien zu ehrenamtlicher Mitarbeit in stationären Einrichtungen der Altenhilfe festgestellt, dass eine

¹⁵³ Vgl. Baumgartner 2006: 18 ff.

¹⁵⁴ Vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2007: 8.

fehlende Rollenzuschreibung der freiwillig Engagierten das Konfliktpotential erhöhe und daher die Kooperation zwischen professionell und freiwillig Tätigen belastet.¹⁵⁵ Probleme entstehen dann, wenn freiwillig Engagierte Aufgaben von beruflich qualifiziertem Personal übernehmen. Überschneidungen lassen sich sicher nicht vermeiden, wenn freiwilliges Engagement hauptberufliche Arbeit ergänzen und entlasten soll, aber daraus erwachsen auch Konflikte.

10.2.2 Unterschied in Ausbildung und Qualifikation

Grundsätzlich verfügen Freiwillige in Alten- und Pflegeheimen über keine Ausbildung im medizinischen oder pflegerischen Bereich. Sie sind überwiegend Laienhelfer, aber im Einzelfall kommt es vor, dass Freiwillige eine spezifische Qualifikationen und Fachwissen in Medizin oder Altenpflege mitbringen. Das Personal des Alten- und Pflegeheims muss je nach Stellenposition eine mindestens einjährige Ausbildung, wenn nicht sogar eine dreijährige Ausbildung in der Alten- oder Krankenpflege absolvieren. Da Freiwillige meist Aufgaben wählen, die ihren Vorlieben und Interessen entsprechen, können sich professionelle Mitarbeiter leicht gekränkt fühlen, wenn Freiwillige gewählte Aufgaben mit Bravour erledigen und ein Gespür für die Betreuung der alten Menschen haben, ohne jemals eine Ausbildung in dem Zweig absolviert zu haben. Es ist auch nicht erstaunlich, dass die Grenzen zwischen professionellen und freiwillig erbrachten Tätigkeiten verwischen, wenn Freiwillige Wertschätzung durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Einrichtung erhalten.¹⁵⁶ Oft besuchen Freiwillige und hauptberufliche Mitarbeiter die Fortbildungsveranstaltungen sogar gemeinsam. Die Sorge der hauptamtlichen Mitarbeiter, auf längere Sicht durch freiwillig Engagierte ersetzt zu werden ist nicht unbegründet, wenn die Vermittlung von professionellem Wissen in diversen Fortbildungsveranstaltungen für Freiwillige die Voraussetzung für den Einstieg ins bezahlte Arbeitsleben bedeuten kann.¹⁵⁷

¹⁵⁵ Vgl. Schmachtenberg 1980: 272 ff.

¹⁵⁶ Vgl. Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 21.

¹⁵⁷ Vgl. Zörkler 1993: 33.

10.2.3 Unterschied im Zeitaufwand

Freiwilliges Engagement ist auf eine bestimmte Zeit begrenztes Engagement. Nur selten wird eine vertragliche Vereinbarung zwischen Alten- und Pflegeheim und Freiwilligen getroffen, die eine feste Einsatzzeit beschließt. Es bleibt dem Freiwilligen selbst überlassen, wie viel und wie oft er sich engagiert. Der Freiwillige ist in seiner Zeitgestaltung flexibel. Hingegen ist die Arbeitszeit der hauptberuflichen Mitarbeiter vertraglich geregelt. Es gilt ein vereinbartes Stundenkontingent abzuleisten. Die Zeitsouveränität der Freiwilligen ist oft nicht vereinbar mit der verbindlichen Zeiteinteilung von hauptamtlichen Mitarbeitern der Einrichtung, denn sie müssen planen und haben ihre Routine.¹⁵⁸

10.2.4 Unterschied in der Verpflichtung zur Arbeit

Die Arbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern unterscheidet sich auch in der Verpflichtung zur Arbeit. Mitarbeiter des Alten- und Pflegeheims haben gewöhnlich einen Arbeitsvertrag mit der Einrichtung abgeschlossen, in der nicht nur das zeitliche Ausmaß ihrer beruflichen Tätigkeit festgeschrieben ist, sondern auch der beruflicher Auftrag und die damit zu leistenden Aufgaben, die der Ausbildung und Qualifikation entsprechen. Außerdem erhalten hauptamtliche Mitarbeiter eine finanzielle Vergütung für die Ausübung ihres Berufes, der ihnen den Lebensunterhalt sichert.¹⁵⁹ Demgegenüber arbeiten die meisten Freiwilligen ohne vertragliche Vereinbarung und erhalten für die Ausübung des Engagements keinen Lohn¹⁶⁰, sondern einen Gewinn von immateriellem Wert.¹⁶¹

10.2.5 Unterschied in der Zahl zu betreuender Personen

Eine Ursache für die Probleme zwischen freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern ist die Tatsache, dass sich Freiwillige in der angenehmen Position befinden sich Bewohner der Einrichtung aussuchen zu können, denen sie intensiv Zeit schenken möchten. Da Freiwillige in Alten- und Pflegeheimen überwiegend Besuchsdienste übernehmen, ist die Anzahl der betreuten Personen überschaubar.

¹⁵⁸ Vgl. Baumgartner 2006: 18.

¹⁵⁹ Vgl. Peglow 2002: 81.

¹⁶⁰ Aufwandsentschädigungen, die im Rahmen des Engagements geleistet werden, gelten nicht als finanzielle Vergütung geleisteter Tätigkeit.

¹⁶¹ Vgl. Peglow 2002: 81.

Die hauptamtlichen Mitarbeiter hingegen müssen einer Vielzahl von Bewohnern gerecht werden. Je nach Personalschlüssel kümmert sich eine Pflegekraft um die komplette Versorgung und Betreuung von 10 bis 15 Bewohnern gleichzeitig. Die Wahlmöglichkeiten des Personals sind eingeschränkt. Sollte sich ein Bewohner mit einer professionellen Kraft nicht verstehen, dann gibt es zwar die Chance die Angelegenheit an einen anderen Mitarbeiter zu delegieren, aber grundsätzlich ist keine Auswahl der zu versorgenden Bewohner möglich.

10.2.6 Rahmenbedingungen

Konflikte zwischen freiwilligen und professionellen Mitarbeitern resultieren aber nicht nur aus den verschiedenen Charakteristika ihrer Arbeit, sondern auch aus Mängeln in den Rahmenbedingungen, die freiwillige Engagement im einem Alten- und Pflegeheim zu Grunde liegen. Fehlt z.B. ein fester Ansprechpartner für Freiwillige in der Einrichtung, werden meist verschiedene hauptamtliche Personen, die gerade anwesend sind, von den Freiwilligen angesprochen und befragt. Es ist nicht erstaunlich, dass das Personal meist genervt auf die Anfragen und Unterstützungswünsche der Freiwilligen reagiert, wenn sie nicht offiziell für die Einarbeitung von Freiwilligen zuständig sind und ihnen keine zusätzliche Zeit dafür zur Verfügung steht oder sie von ihrer regulären Pflege- und Betreuungstätigkeit freigestellt werden. Für Freiwillige kann es eine große Herausforderung darstellen, den passenden Ansprechpartner für seine Nachfragen und Probleme zu finden.¹⁶² Freiwillige beklagen sich nicht nur über die mangelnde Anerkennung ihrer Tätigkeit durch die Mitarbeiter, sondern auch über die unzureichende Anerkennung ihres Engagements seitens der Institution. Kommt es zu einer Vermischung der Aufgaben von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern, liegt es nicht immer am Überschreiten von Kompetenzen seitens des Freiwilligen, sondern kann auch für das mangelnde Koordinations- und Organisationstalent der Leitung der Einrichtung sprechen.¹⁶³

¹⁶² Vgl. Baumgartner 2006: 19.

¹⁶³ Vgl. ebenda: 19 ff.

10.3 Folgen der konfliktären Zusammenarbeit

Die unterschiedlichen Merkmale der Tätigkeiten freiwilliger und hauptberuflicher Mitarbeiter bleiben nicht folgenlos. Beispielhaft werden in dieser Arbeit der mangelhafte Informationsaustausch zwischen freiwilligen und professionellen Mitarbeitern und die mögliche Arbeitsunzufriedenheit auf beiden Seiten, als Folge der konflikträchtigen Zusammenarbeit herausgestellt.

10.3.1 Konfliktfeld – Informationsaustausch

Da freiwillig Engagierte sowohl zeitlich, aber auch organisatorisch in die Organisationsstrukturen der Einrichtung weniger eingebunden sind, kann es zur Unterschlagung wichtiger Informationen von Seiten des Freiwilligen kommen, indem sie ihre Beobachtungen über einen Heimbewohner nicht mitteilen. Ebenso können die hauptamtlichen Mitarbeiter wichtige Informationen über einen Heimbewohner dem Freiwilligen vorenthalten oder nur eingeschränkt mitteilen um ihre Machtposition gegenüber dem Engagierten zu stärken.¹⁶⁴ Professionelle Pflege- und Betreuungskräfte fordern meist die Initiative der Freiwilligen, wenn es um die Informationsbeschaffung geht. Die fehlerhafte Kommunikation und Absprache aller Beteiligten untereinander hat nicht nur Auswirkungen auf die unmittelbaren Akteure, Freiwilliger und Mitarbeiter, und deren Zusammenarbeit, sondern wirkt sich auch auf die Heimbewohner negativ aus, denen das freiwillige Engagement zugutekommen soll.

10.3.2 Konfliktfeld - Arbeitszufriedenheit

Das Problem bei der Integration Freiwilliger in Pflege und Betreuungsaufgaben liegt darin, dass die Arbeitszufriedenheit des Personals sinkt, wenn die Versorgung der Heimbewohner durch professionelle Mitarbeiter zu einer rein körperlich bezogenen Defizit-Kompensationsdienstleistung deklassiert wird.¹⁶⁵ Da Pflegearbeit in Alten- und Pflegeheimen meist personell unterbesetzt ist, die Berufsbilder in der Alten- und Krankenpflege gesellschaftlich wenig Anerkennung finden und ihre beruflichen Leistungen meist auf körperliche Hilfestellungen reduziert verstanden wird, ist die Unzufriedenheit

¹⁶⁴ Vgl. Baumgartner: 19.

¹⁶⁵ Vgl. Rüdinger 2002: 200.

auf Seiten der hauptamtlichen Mitarbeiter zu verstehen.¹⁶⁶ Das Personal sieht seine Tätigkeiten nicht nur auf rein grundpflegerische Maßnahmen begrenzt, denn gerade der Aspekt der sozialen Betreuung macht für viele Pflegekräfte den Beruf, den sie erlernt haben, erst reizvoll. Die Zufriedenheit des Freiwilligen mit seinem Engagement kann ebenfalls getrübt werden. Wenn sich Freiwillige beispielsweise in der Einrichtung nicht wohl fühlen, gar eine Ablehnung durch das hauptberufliche Personal des Alten- und Pflegeheims spüren, durch Professionelle bevormundet werden oder sich als „Notbehelf“ für fehlendes bezahltes Personal erleben, dann werden diese Begebenheiten wohl längerfristig zum Ausstieg der Person aus dem Engagement führen, als zu einer festen Bindung an das Alten- und Pflegeheim.

10.4 Lösungsansätze zur besseren Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern

Ausführliche Konfliktlösungsstrategien können im Rahmen dieser Arbeit nicht vorgestellt werden. Dennoch wird an dieser Stelle auf ausgewählte Problembereiche eingegangen um Lösungen und Forderungen zu formulieren, die unerlässlich sind, damit freiwillige und professionelle Mitarbeiter in Alten- und Pflegeheimen eine gute Zusammenarbeit erreichen.

In der Praxis werden die meisten motivierten Freiwilligen meist aus Zeit- und Kostengründen ohne ausreichende Vorbereitung und Einarbeitung ins „kalte Wasser“ geworfen. Auf Grund dieser Situation fühlen sich die meisten Freiwilligen ausgenutzt und überfordert und erhoffen sich von den Pflegekräften die notwendige Einarbeitung und ein stetig „offenes Ohr“ bei Fragen. Der Beitrag kann von Pflegekräften aber nur geleistet werden, wenn ihnen zusätzliche Zeit für die Begleitung Freiwilliger zur Verfügung gestellt wird, die eine förderliche Zusammenarbeit erst möglich macht. Die Zusammenarbeit von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern darf kein Zufallsprodukt sein, sondern erfordert eine genaue Planung. Deshalb sollte freiwilliges Engagement Bestandteil der Qualitätsarbeit eines Alten- und Pflegeheims sein.

Meines Erachtens ermöglichen gerade freiwillig Engagierte den Altenhilfeeinrichtungen die Chance, ihre festgefahrenen Strukturen zu überdenken und weiterzudenken. Freiwillig Engagierte haben den „Blick von außen“ auf die Einrichtung und ihre Engagementzufriedenheit ist ein guter Indikator für die Atmosphäre in der Einrichtung.

¹⁶⁶ Vgl. Zegelin 2007: 27.

Diese wichtigen Beobachtungen sollten nicht ungenutzt bleiben. Ebenfalls können Freiwillige den Einrichtungen für ihre Arbeit neue Impulse geben und ein Motor sein, um Veränderungen anzugehen. Sicher stoßen Freiwillige nicht immer auf eine bejahende Umgebung im Alten- und Pflegeheim, sondern werden häufig Gespräche mit Pflegekräften und anderem Einrichtungspersonal führen, bis ihre Ideen und Anregungen Beachtung finden. Der beidseitige Austausch von Fach- und Erfahrungswissen ist wichtig. Der Informationsaustausch über bewohnerbezogene Daten sollte am Heimbewohner orientiert sein, d.h. „[...] dem Prinzip der Erforderlichkeit, Verhältnismäßigkeit und Fairness entsprechen.“¹⁶⁷

„Dramatisch wird es, wenn die Freiwilligen den Pflegenden keine Beobachtungen (z.B. über die alten Menschen) mehr mitteilen, weil sie entweder schlechte Erfahrungen mit ihren Rückmeldungen gemacht haben oder den gehetzten Pflegenden keine Kritik zumuten wollen.“¹⁶⁸

Damit die von Zegelin beschriebene Situation nicht eintritt, ist Kommunikation zwischen den Freiwilligen und Mitarbeitern sehr wichtig. Grundlage für eine spannungsfreie Zusammenarbeit ist die gute Kommunikation der verschiedenen Akteure untereinander. Sie entscheidet über ein Gelingen der Kooperation und hilft Barrieren und Vorurteile abzubauen. Arbeitet das hauptberufliche Personal verstärkt mit Freiwilligen zusammen, ist anzunehmen, dass sie die freiwillig Engagierten nicht mehr als „Störfaktoren“ ihrer Arbeit ansehen, sondern als Partner zur Verwirklichung des Auftrages ganzheitliche Pflege wahrgenommen werden.¹⁶⁹

Denkbar wären monatliche Treffen, die die gemeinsame Arbeit thematisieren. Durch zusätzliche Aktivitäten (z.B. Feste, Ausflüge) kann das Zusammengehörigkeitsgefühl aller Teilnehmenden im Alten- und Pflegeheim positiv beeinflusst werden.

Freiwillig Engagierte sollten ebenfalls einen Einblick in die vielseitigen Tätigkeiten der Pflegekräfte bekommen, um die Handlungen besser verstehen und nachvollziehen zu können. Freiwillige sollten das Arbeitspensum der hauptberuflichen Mitarbeiter kennen, also nicht nur die pflegerische Grundversorgung, sondern auch den Dokumentationswust und andere bürokratische Aufgaben. Dadurch kann dem Missverständnis, dass hauptamtliche Mitarbeiter kein Gefühl haben, hartherzig und abgebrüht sind, entgegen gewirkt werden.

¹⁶⁷ Zörkler 1993: 39.

¹⁶⁸ Zegelin 2007: 28.

¹⁶⁹ Vgl. Diakonisches Werk Bamberg-Forchheim e.V. 2001: 8.

Wenn festgeschriebene Aufgabenprofile nicht klar die Tätigkeiten von freiwilligen und professionellen Mitarbeitern trennen, kann es zu Rangeleien kommen.

„Die bisher für ein Engagement im Bereich Hilfe und Pflege benutzte Bezeichnung als ‚Pflege ergänzender Dienst‘ führt ins Zentrum einer Auseinandersetzung um das Selbstverständnis von Freiwilligen und um die an Freiwillige gerichtete Pflegewissenschaften wird ‚Pflege‘ zunehmend als eine berufsmäßige Betreuung von Kranken und Hilfsbedürftigen definiert. Die Rolle der Freiwilligen wird damit als eine ‚die Professionellenrolle ergänzende‘ charakterisiert.“¹⁷⁰

Bubolz-Lutz und Kricheldorf zeigen nur eine Rolle der Freiwilligen im Alten- und Pflegeheim auf. Meiner Meinung nach stehen einseitige, falsche oder fehlende Rollenzuschreibungen gegenüber Freiwilligen im Gegensatz zu den Erwartungshaltungen der Freiwilligen von heute. Sie wollen nicht neben professionellem Personal arbeiten, sondern wollen ihren Standpunkt selbst bestimmen ohne in vorgefertigte Rollen zu schlüpfen. Sie wollen ihre eigenen Interessen und Fähigkeiten durchsetzen. Sie sind zu einer Kooperation mit der Institution Alten- und Pflegeheim bereit, aber eine bindende Übernahme von Tätigkeiten lehnen sie ab.

Gänzlich sollte dem professionellen Pflege- und Betreuungspersonal der lohnenswerte und individuelle Aspekt ihrer Arbeit nicht genommen werden. Wenn es in Zukunft doch der Fall sein sollte, dann müsste über eine grundlegende Veränderung der Ausbildung nachgedacht werden, da meiner Erfahrung nach für rein grundpflegerische Tätigkeiten, die dann noch übrig blieben, keine dreijährige fachspezifische Ausbildung nötig ist.

10.5 Zusammenfassung

Eine Steigerung von bezahlten Personalstellen, die für die optimale Betreuung der Heimbewohner nötig wäre, ist nicht zu erwarten. Die Mittel für die psychosoziale Betreuung der Bewohner werden auch in Zukunft knapp sein. Das Engagementpotential Freiwilliger ist längst noch nicht ausgeschöpft – und so werden auch Alten- und Pflegeheime dauerhaft auf die Unterstützung freiwillig Engagierter angewiesen sein, um die hohe Qualität der sozialen Betreuung konstant zu halten. Gerade wenn freiwillig Engagierte über einen längeren Zeitraum stets ein und denselben Heimbewohner betreuen, können sich zum Teil sehr intensive Beziehungen aufbauen.

¹⁷⁰ Bubolz-Lutz/Kricheldorf 2006: 28.

Daneben sollte freiwilliges Engagement trotz aller Sparmaßnahmen und Reduktionen im Personalschlüssel der Einrichtung nur eine Ergänzung sein, die professionelle Mitarbeit nicht ersetzen kann. Dies muss beiden Gruppen bewusst gemacht werden.¹⁷¹ Klie fordert eine neue Beziehung zwischen hauptamtlichen Mitarbeitern und freiwillig Engagierten, die durch einen ideellen Gewinn auf beiden Seiten aus synergetischen Effekten geprägt ist.¹⁷² Das Ziel ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit von Einrichtungspersonal und freiwillig Engagierten. Um dies zu erreichen ist die Einstellung der hauptberuflichen Mitarbeiter zu freiwillig Engagierten sehr wichtig. Eine positive Grundeinstellung zum freiwilligen Engagement ist eine der wesentlichen Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige Freiwilligenarbeit in der Einrichtung. Dabei sollten die Träger und Heimleitungen des Alten- und Pflegeheims die Vorbildfunktion übernehmen.¹⁷³

¹⁷¹ Vgl. Zörkler 1993: 38.

¹⁷² Vgl. Klie 2002: 437.

¹⁷³ Vgl. Daneke 2003: 64 f.

II. Teil – Status Quo des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth

11 Konzeption und Durchführung der Befragung zum freiwilligen Engagement in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth

11.1 Gegenstand und Zielsetzung der Untersuchung

In der theoretischen Auseinandersetzung mit dem freiwilligen Engagement in Alten- und Pflegeheimen ist die Bedeutung und Vielschichtigkeit des Engagements in stationären Altenhilfeeinrichtungen deutlich geworden. Weder einer breiten Öffentlichkeit noch Fachkreisen sind detaillierte Informationen zum freiwilligen Engagement in den Alten- und Pflegeheimen bekannt. Deshalb bot es sich an, in einem klar abgesteckten Gebiet, in diesem Fall in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth, mit der Analyse des Engagements ebendort zu beginnen. Frau Übelacker, Leiterin des Seniorenbüros in Fürth, konnte für eine Kooperation gewonnen werden und unterstützte die Bestandsaufnahme zum Ausmaß des freiwilligen Engagements in den angesprochenen Einrichtungen im Stadtgebiet Fürth.

Die empirische Untersuchung zum Thema „Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim“ richtete sich sowohl an die Institution „Alten- und Pflegeheim“ (zur Definition siehe unten) als auch an die Freiwilligen in den stationären Altenhilfeeinrichtungen im Stadtgebiet Fürth.

Gegenstand der Untersuchung sind somit *Alten- und Pflegeheime*, die als stationäre Einrichtung der Altenhilfe der umfassenden Pflege, Betreuung und Versorgung chronisch-kranker und pflegebedürftiger alter Menschen dienen.¹⁷⁴

Um ein detailliertes Bild des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen zu gewinnen, war es von großer Bedeutung, die Befragung in allen neun Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth durchzuführen. Dies war möglich, weil alle Einrichtungen am Thema Interesse zeigten.

¹⁷⁴ Vgl. Grüb 1988: 19.

Insbesondere unter den folgenden Fragestellungen sollten die befragten neun Einrichtungen Auskünfte geben:

1. Wie ist die derzeitige Struktur und Verbreitung des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth?
2. Welche Ziele werden mit dem Einsatz freiwillig Engagierter verfolgt?
3. Wie können die derzeitigen Rahmenbedingungen für freiwillig Engagierte charakterisiert werden?
4. Wie wird das Verhältnis von Freiwilligen und Mitarbeitern beschrieben?
5. Besteht Bedarf den Einsatz freiwillig Engagierter in Alten- und Pflegeheimen auszuweiten?

Auf Grund der methodisch hingenommenen geringen Anzahl der befragten Einrichtungen sind die erhobenen Daten nur für das Stadtgebiet Fürth gültig.

Gegenstand der Untersuchung sind auch die *freiwillig Engagierten* in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth.

Zusammenfassend fügt die Verfasserin an dieser Stelle ihre Definition¹⁷⁵ von freiwilligem Engagement im Alten- und Pflegeheim ein.

Freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim beschreibt eine freiwillig ausgeübte Tätigkeit im betreuenden, begleitenden, beratenden und/oder organisatorischen Aufgabenbereich der stationären Altenhilfeeinrichtung. Es handelt sich dabei um eine nicht auf materiellen Gewinn gerichtete Arbeit einer Person, die Hilfe- und Unterstützungsleistungen für Dritte erbringt. Auch Angehörige von Heimbewohnern, die aus freiem Willen eine Tätigkeit in den oben genannten Bereichen für die Einrichtung oder anderer Bewohner erbringen, sind als freiwillig Engagierte zu betrachten.

Als freiwillig engagiert gelten demnach Personen, die:

- ihre Tätigkeiten (beratende, begleitende und unterstützende) im Aufgabenbereich der stationären Altenhilfeeinrichtung erbringen und
- dieses Engagement unentgeltlich verfolgen, d.h. Kostenerstattungen und geringfügige Zuwendungen gelten nicht als Entlohnung und zuletzt
- die Tätigkeiten für Bewohner und/oder die Einrichtung freiwillig erbringen.

¹⁷⁵ Die in Kapitel 5.1 zitierte Definition von freiwilligem Engagement nach Aeschbach dient als Grundlage für die überarbeitete Begriffsbestimmung der Verfasserin.

Nach dieser Definition sind also auch Angehörige von Bewohnern, die Tätigkeiten für andere Bewohner(dritte Personen) erbringen, als freiwillig Engagierte zu betrachten.

Nicht befragt wurden Personen, die Sozialstunden oder ein freiwilliges soziales Jahr ableisten. Sie entsprechen nicht den Kriterien freiwilligen Engagements.

Insbesondere unter den folgenden Fragestellungen sollten die Freiwilligen Auskunft zu ihrem Engagement geben:

1. Was zeichnet einen freiwillig Engagierten im Pflegeheim der Stadt Fürth aus?
2. Wie charakterisieren Freiwillige die Zusammenarbeit mit hauptberuflichen Mitarbeitern?
3. Auf welche Weise kann das freiwillige Engagement in den Einrichtungen der stationären Altenhilfe im Stadtgebiet Fürth gefördert und verbessert werden – welche Unterstützungswünsche werden von befragten Freiwilligen genannt?

Die Befragung im Rahmen dieser Diplomarbeit erhebt hinsichtlich der gestellten Fragen keinen Anspruch auf letztgültige Antworten. Primäres Ziel der Diplomarbeit ist es daher, aufbauend auf den Status quo des freiwilligen Engagements in den neun Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth, welcher durch die Befragung der Einrichtungen und der dort freiwillig Engagierten erhoben wurde, praxisnahe Handlungsempfehlungen für ein erfolgreiches Freiwilligenmanagement herauszuarbeiten. Dadurch soll das vorhandene Potential von Freiwilligen in Fürth auch in der Zukunft effektiv genutzt und gefördert werden.

11.2 Untersuchungsmethode

Direkte Befragungen sind in der empirischen Sozialforschung eine der am häufigsten angewandten Methoden der Datenerhebung.¹⁷⁶ Mit diesem Instrument können sowohl quantitative als auch qualitative Daten gewonnen werden. Dabei werden hauptsächlich persönliche Interviews unterschiedlicher Ausformung sowie schriftliche Befragungen mittels Fragebögen verwendet.¹⁷⁷

¹⁷⁶ Vgl. Bortz/Döring 2002: 237.

¹⁷⁷ Vgl. Diekmann 2002: 373.

Aus Zeitgründen waren Interviews zur Gewinnung qualitativer Daten leider nicht möglich, weil Durchführung und Auswertung den Zeitrahmen einer Diplomarbeit gesprengt hätten. Da zu Beginn dieser Arbeit keine Informationen zum Ausmaß des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth vorlagen, fiel die Wahl auf eine quantitative Bestandsaufnahme mittels Fragebogen. Der Erkenntnisgewinn aus dieser Befragung gilt nur für einen sehr eng begrenzten sozialwissenschaftlichen Rahmen und erhebt wie bereits beschrieben keinen Anspruch auf repräsentative Daten außerhalb des definierten Gebiets.

11.3 Fragebogenkonstruktion

Zur Beantwortung der Fragestellungen wurden zwei teilstandardisierte Fragebögen entwickelt (Vgl. Anlage 4 und 5). Zur besseren Vergleichbarkeit der Ergebnisse wurden große Teile der Fragebögen sowohl für die Altenhilfeeinrichtungen als auch für die Freiwilligen von der Heim- und Engagiertenbefragung BELA¹⁷⁸ übernommen.¹⁷⁹

Der Fragebogen an die *Alten- und Pflegeheime* im Stadtgebiet Fürth gliedert sich in sechs Themenblöcke, wobei die allgemeinen Fragen zum freiwilligen Engagement in der Altenhilfeeinrichtung zu Beginn und die soziodemografischen Angaben der befragten Person und allgemeine Angaben der Einrichtung an den Schluss gestellt wurden.

Der Aufbau des Fragebogens für die Alten- und Pflegeheime gliedert sich wie folgt:

Teil I: Allgemeine Angaben zum freiwilligen Engagement

Teil II: Tätigkeiten von freiwillig Engagierten in der Einrichtung

Teil III: Rahmenbedingungen freiwilligen Engagements

Teil IV: Angaben zum Verhältnis von Freiwilligen und Mitarbeitern

Teil V: Bedarfseinschätzung

Teil VI: Allgemeine statistische Angaben

Der Fragebogen enthält insgesamt 41 Fragen, für deren Beantwortung ca. 20 Minuten benötigt wurden.

¹⁷⁸ Die Fragebögen sind unveröffentlicht und liegen mir als E-Mail-Dokument vor. Guerra, Virginia <guerra@efh-freiburg.de> (17.04.2007). Re: BELA. E-Mail an: Klinger, Daniela <daniela.klinger@student.fh-nuernberg.de>

¹⁷⁹ Vgl. Bortz/Döring 2002: 253 f.

Der Fragebogen für die *freiwillig Engagierten* in den Alten- und Pflegeheimen gliedert sich in nur fünf Abschnitte. Die Angaben zur Zusammenarbeit mit dem Personal wurden in den vierten Fragenteil integriert.

Der Fragebogen baut sich wie folgt auf:

Teil I: Allgemeine Angaben zum Engagement im Alten- und Pflegeheim

Teil II: Motive für das freiwillige Engagement im Alten- und Pflegeheim

Teil III: Das Tätigkeitsprofil des freiwilligen Engagements

Teil IV: Rahmenbedingungen des freiwilligen Engagements

Teil V: Persönliche Angaben

Der Fragebogen für Freiwillige in den Alten- und Pflegeheimen enthält insgesamt 34 Fragen, die Beantwortung beanspruchte ca. 15 bis 20 Minuten.

Beim größten Teil der Fragen mussten sich die Befragten für eine vorgegebene Antwortkategorie entscheiden. Allerdings erlaubten einige geschlossenen Fragen beider Fragebögen eine zusätzliche, offene Antwortmöglichkeit. Die rein offen gestellten Fragen gaben der Einrichtung und den freiwillig Engagierten die Möglichkeit, auf besondere Situationen und Gegebenheiten (z.B. Probleme in der Zusammenarbeit) einzugehen. Die offenen Fragen beschränkten die Befragten nicht auf eine Antwortkategorie, sondern gaben Spielraum für eigene Schwerpunkte und Gedanken. Bei Fragen zur persönlichen Einstellung und Meinung sollten die Befragten entsprechend ihrer Einschätzung die vorgegebenen Antworten auf einer fünfstufigen Skala beurteilen.

11.4 Auswahl und Zugang zu den Alten- und Pflegeheimen

Als die Idee entstand, die theoretische Auseinandersetzung über „Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen“ mit einer Befragung von Einrichtungen und den dort engagierten Freiwilligen zu verknüpfen, konnte das Seniorenbüro der Stadt Fürth als Kooperationspartner gewonnen werden.

In einem ersten Anschreiben, das sich an alle neun Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth richtete, informierte das Seniorenbüro die Einrichtungen über die Idee und Befragung zum Thema „Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen“ im Rahmen dieser Diplomarbeit und lud zur Kooperation ein.

Alle neun Alten- und Pflegeheime bekundeten großes Interesse und waren zu einer Zusammenarbeit bereit. In einem weiteren Informationsschreiben wurden die Einrichtungen aufgefordert, einen festen Ansprechpartner zu bestimmen, der über ausreichend Wissen und Kontakt zu den Freiwilligen in der Einrichtung verfügte und zudem dazu bereit war, das Verteilen und Einsammeln der Fragebögen für die Freiwilligen zu übernehmen. Es war sinnvoll, den Ansprechpartner für Freiwillige in der Einrichtung zu befragen, da er die besten Angaben zum freiwilligen Engagement machen konnte. Der Ansprechpartner musste somit nicht zwangsläufig die Heimleitung des Alten- und Pflegeheims sein, sondern variierte, wie später erwähnt wird, recht breit über verschiedene Professionen. Nach dem telefonischen Erstkontakt erfolgte eine persönliche Vorstellung in der Einrichtung. Bei diesem Termin war der Ansprechpartner für Freiwillige anwesend und die Fragebögen konnten ihm persönlich übergeben werden.

11.5 Auswahl und Zugang zu den freiwillig Engagierten

Zu Beginn der Arbeit wurde telefonisch abgeklärt, ob die Altenhilfeeinrichtungen überhaupt von Freiwilligen unterstützt werden. Dies bejahten alle Einrichtungen. Die genaue Anzahl freiwillig Engagierter ließ sich von den meisten Einrichtungen allerdings nur grob ermitteln, da viele Freiwillige ihr Engagement auf besondere Anlässe im Jahr begrenzen oder der Ansprechpartner in der Einrichtung selbst noch nicht alle Freiwilligen persönlich kennen gelernt hat. Bei der Befragung freiwillig Engagierter in den Alten- und Pflegeheimen kam eine Vollerhebung nicht in Frage, da es wie erwähnt nicht möglich war, alle Freiwilligen zu ermitteln oder gar zu erreichen und der Versuch die zeitlichen und finanziellen Ressourcen der Arbeit gesprengt hätte. Die freiwillig Engagierten wurden durch den Ansprechpartner der jeweiligen Einrichtung über die Befragung informiert und bekamen von ihm die Befragungsunterlagen ausgehändigt. Die Stichprobe stellt ein realistisches Abbild der Grundgesamtheit aller Freiwilligen dar, da von jeder Einrichtung freiwillig Engagierte den Fragebogen beantworteten.

11.6 Pretest

Die Anwendbarkeit der Fragebögen wurde im Rahmen eines Pretests in einem Heim geprüft. Auch der Fragebogen, der sich an die freiwillig Engagierten richtet, wurde von mehreren Probanden getestet. Dabei stellte sich heraus, dass das Ausfüllen und Verstehen der Fragen uneingeschränkt möglich war.

11.7 Durchführung der Befragung

Die Befragung der Alten- und Pflegeheime wurde in den Monaten Mai bis Juli 2007 durchgeführt. Der Befragungszeitraum für die Freiwilligen in der Einrichtung erstreckte sich bis in den August 2007, da viele Veranstaltungen Ende Juli durchgeführt wurden, bei denen sich Freiwillige engagierten. Leider konnten dennoch nicht alle Freiwilligen an der Datenerhebung teilnehmen, da die Befragung in die Sommermonate und somit auch in die Urlaubszeit fiel.

12 Ergebnisse der Befragung der Alten- und Pflegeheime

Die Basis der Befragung bilden die neun Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth. Alle neun Einrichtungen nahmen an der Befragung teil. Die Rücklaufquote der Fragebögen lag also bei 100 %. Es werden zur Darstellung der Ergebnisse absolute Zahlen verwendet. Alle Ansprechpartner zeigten sich der Befragung gegenüber sehr aufgeschlossen, was für einen hohen Stellenwert des freiwilligen Engagements in der Einrichtung spricht.

12.1 Allgemeine Angaben zum freiwilligen Engagement

12.1.1 Anzahl freiwillig Engagierter in den Einrichtungen

Bevor die Befragungsergebnisse der Alten- und Pflegeheime im Einzelnen vorgestellt werden, veranschaulicht eine Tabelle (siehe Abb. 1) die Anzahl freiwillig Engagierter und engagierter Angehöriger.¹⁸⁰

¹⁸⁰ Die Frage nach der Anzahl freiwillig Engagierter und engagierter Angehöriger mussten die Einrichtungen getrennt beantworten, deshalb ist eine exakte Unterteilung möglich.

	Anzahl Freiwilliger	Anzahl engagierter Angehöriger
Altenheim 1	26	15-20
Altenheim 2	10	2
Altenheim 3	1	0
Altenheim 4	12	4
Altenheim 5	3	2
Altenheim 6	1	5
Altenheim 7	4	5
Altenheim 8	20	5
Altenheim 9	6	4

Abb. 1: Anzahl Freiwilliger und engagierter Angehöriger in den Einrichtungen

Jedes Alten- und Pflegeheim im Stadtgebiet Fürth wird durch Freiwillige unterstützt. Insgesamt wurden so 83 Freiwillige in neun Einrichtungen ermittelt. Außerdem gaben acht von neun Heimen an, dass sich Angehörige auch für andere Bewohner oder einrichtungsintern engagieren. Die gesamte Zahl engagierter Angehöriger belief sich auf ca. 45. Eine Einrichtung wurde nicht durch Angehörige unterstützt. Addiert man die Anzahl Freiwilliger und engagierter Angehöriger ergibt sich eine Zahl von 128 Freiwilligen verteilt auf neun Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth. Auffallend ist, dass eine befragte Einrichtung angab, mit über 41 freiwillig Engagierten zusammenzuarbeiten. Damit engagierten sich 32 % aller Freiwilligen in *einem einzelnen* Alten- und Pflegeheim. Vermutlich fördert diese Einrichtung das freiwillige Engagement besonders stark.

Der meist institutionalisierte Heimbeirat konnte in allen Einrichtungen gebildet werden. In acht von neun Häusern wurden auch externe Mitglieder in den Heimbeirat gewählt.

12.1.2 Unterstützung durch externe Gruppen

Weiterhin wurden die Alten- und Pflegeheime befragt, ob und welche externen Gruppen die Einrichtung mit Freiwilligen unterstützen. Zwei Heime gaben an, von keiner Gruppe unterstützt zu werden. Die übrig bleibenden sieben Einrichtungen wurden von einem Kindergarten oder einer Schule unterstützt. Zudem bekamen sechs Alten- und Pflegeheime Unterstützung von einer kirchlichen Gemeinde.

Lediglich zwei Heime kooperierten mit dem „Zentrum Aktiver Bürger“ (ZAB) und der Freiwilligenbörse „Wofür“. Weniger bedeutend waren politische Gruppierungen und externe Besuchsdienste, denn nur jeweils eine Altenhilfeeinrichtung wurde von solch einer Gruppierung unterstützt. Dadurch zeigt sich, dass freiwilliges Engagement aus unterschiedlichen Zusammenhängen heraus entsteht, sei es aus persönlicher Motivation oder aus organisierten Freiwilligengruppen.

12.1.3 Erwartungen der Alten- und Pflegeheime an freiwilliges Engagement

In der nächsten Frage sollten die befragten Alten- und Pflegeheime die Wichtigkeit von Zielen beurteilen, die sie mit freiwilligem Engagement verfolgen. Eine Einrichtung machte hierzu keine Angaben. Für die restlichen acht Häuser wurde eine Rangliste (siehe Abb. 2) der wichtigsten Ziele erstellt. Berücksichtigt wurden die Antwortkategorien „Sehr wichtig“ und „Wichtig“. Vorrangig verfolgen die Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth mit dem Einsatz Freiwilliger bewohnerorientierte Ziele. Sie sehen den Beitrag des freiwilligen Engagements in der Verbesserung der Lebenssituation und -qualität der Heimbewohner. Außerdem wünschen sich die Einrichtungen, dass sich die Institution „Altenheim“ durch die Integration freiwillig Engagierter in den Heimalltag zu einer offeneren, d.h. mehr in weitere soziale Zusammenhänge eingebundene Einrichtung entwickelt. Freiwilliges Engagement soll in weniger als der Hälfte aller Heime hauptberufliche Arbeit ergänzen und entlasten. Die möglichen Anstöße freiwillig Engagierter zu Veränderungen in der Organisation wurden nicht als ein vorrangiges Ziel freiwilligen Engagements bewertet. Das Senken von Kosten (z.B. für die Betreuungsleistungen der Bewohner) durch die Einbindung Freiwilliger in den Pflegealltag ist für die Einrichtungen eher unbedeutend.

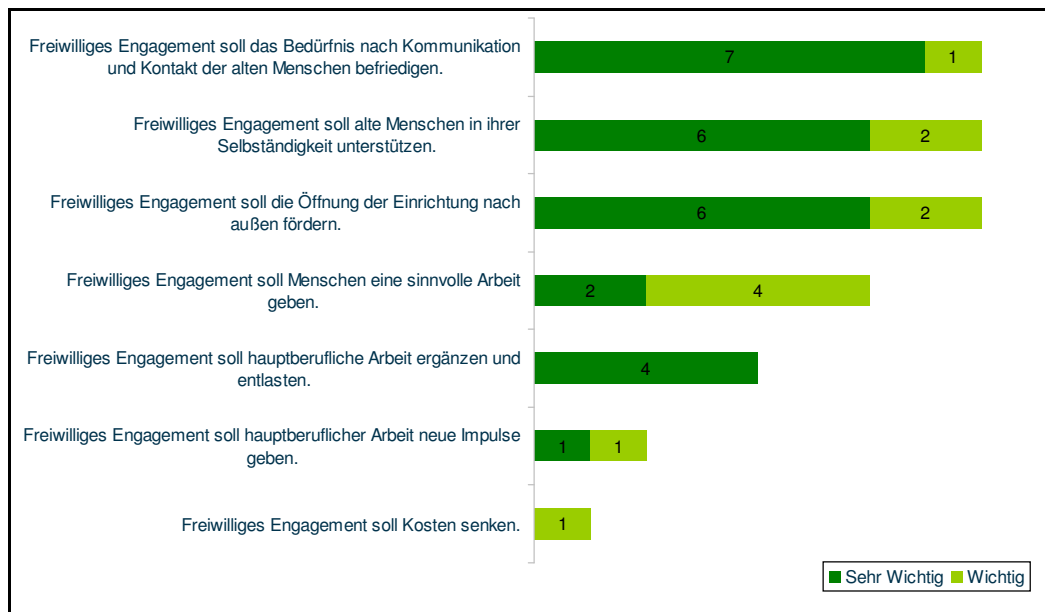


Abb. 2: Wichtigkeit der Ziele, die die Einrichtung mit freiwilligem Engagement verfolgen

12.1.4 Positive und negative Aspekte freiwilligen Engagements

In zwei offenen Fragen wurden die Einrichtungen zu positiven und negativen Aspekten freiwilligen Engagements befragt. Zum einen sollten sie darüber Auskunft geben, welche Probleme der Einsatz freiwillig Engagierter mit sich bringen kann und zum anderen, ob der Einrichtung bereits positive Rückmeldung zum Einsatz Freiwilliger vorliegt.

Vier Alten- und Pflegeheime beantworteten die Frage zu möglichen Schwierigkeiten mit Freiwilligen nicht. Zusammenfassend für die übrigen fünf Einrichtungen lassen sich folgende Problembereiche skizzieren:

- Die Zuverlässigkeit und Kontinuität des Engagements ist nicht gewährleistet.
- Die Loyalität mit dem Berufsbild des Pflegenden ist nicht immer gewährleistet.
- Konkurrenzdenken zwischen hauptberuflichen Mitarbeitern und Freiwilligen.
- Unsicherheit im Umgang mit alten Menschen seitens des Freiwilligen.

Fünf Häuser haben bereits positive Rückmeldung zum Einsatz Freiwilliger von Seiten der Heimbewohner, Angehörigen oder hauptamtlichen Mitarbeiter erhalten. Dies äußerte sich wie folgt:

- Heimbewohner sind über die Besuche Freiwilliger sehr erfreut
- Heimbewohner „verlangen“ nach freiwillig Engagierten
- Heimbewohner, Angehörige und Personal sind zufrieden mit dem Einsatz Freiwilliger
- Die Einrichtungen (z.B. Leitungsebene) erhalten Lob für zusätzliches psychosoziales Betreuungsangebot.

In vier Alten- und Pflegeheimen wurde bereits der Wunsch von Bewohnern nach Betreuung und Besuch von Freiwilligen geäußert. In Gesprächen mit den Ansprechpartnern wurde deutlich, dass den meisten Heimbewohnern das Angebot, z.B. ein wöchentlicher Besuch des Freiwilligen, wohl ausdrücklich unterbreitet werden müsste, weil die wenigsten Bewohner davon wüssten.

Weiterhin wurden die Alten- und Pflegeheime nach konkreten Beschwerden von Bewohnern und Angehörigen bezüglich des Umgangs mit Freiwilligen befragt. Acht von neun Einrichtungen haben noch keine Klagen über freiwillig Engagierte gehört. In einem Haus allerdings mischte sich ein Freiwilliger in persönliche Belange des Heimbewohners ein, was zu einer Beschwerde führte.

12.1.5 Zielgruppen des freiwilligen Engagements

Hauptsächlich kommt das freiwillige Engagement Bewohnern zugute, die auf Pflege und Unterstützung angewiesen sind, aber dennoch mit Hilfen (z.B. Rollstuhl oder Gehwagen etc.) mobil sind. Dies gaben acht befragte Heime an. Bettlägerige Bewohner, die ihr Zimmer nicht oder nur selten verlassen können, an Demenz erkrankte Bewohner und rüstige Bewohner des Heimes waren Zielgruppe des Engagements in fünf Alten- und Pflegeheimen.

12.1.6 Beurteilungen allgemeiner Aussagen zum freiwilligen Engagement

Am Schluss des ersten Fragebogenteils wurden die Einrichtungen aufgefordert, allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement zu beurteilen.

Die ersten drei Aussagen (Abb. 3) stellen das freiwillige Engagement in den Kontext sozialer Veränderungen. Fünf Alten- und Pflegeheime verbanden mit freiwilligem Engagement eher eine aktive und soziale Mitwirkung am Gemeinwesen als eine Verlagerung staatlicher Aufgaben (z.B. Betreuungs- und Pflegeleistungen für ältere Menschen) in Richtung der Bürger. Ebenso schätzten die Einrichtungen das Anliegen Freiwilliger gering ein, durch ihr Engagement einen reduzierten Personalschlüssel im Alten- und Pflegeheim ausgleichen zu wollen.

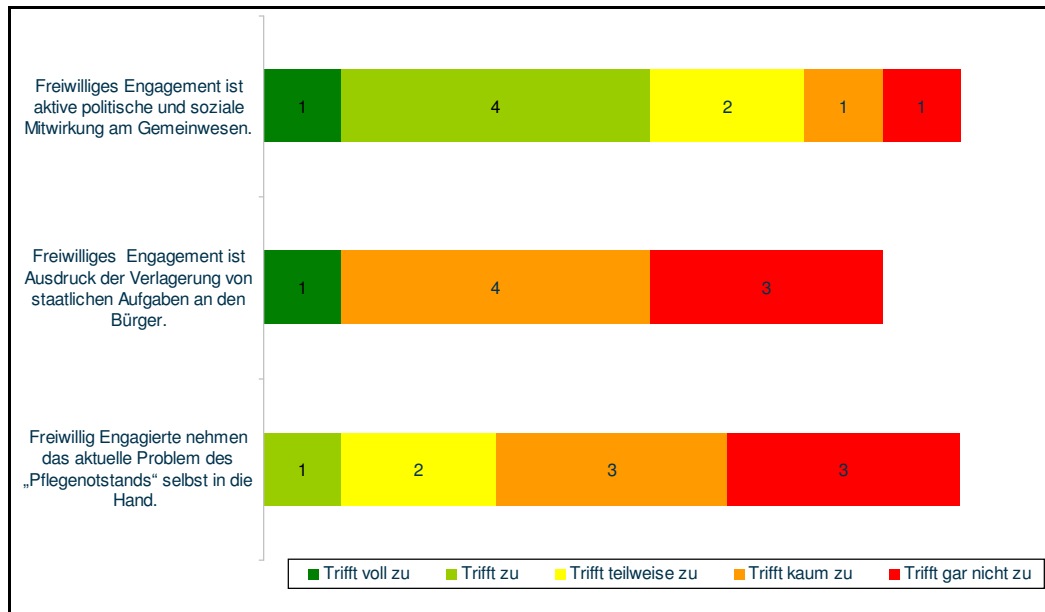


Abb. 3: Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement I

Fragt man die Einrichtung zum Ansehen des freiwilligen Engagements in der Altenhilfe, zeichnet sich ein durchaus positives Bild ab. Mehrheitlich sehen die Altenhilfeeinrichtungen das Engagement für ältere Menschen in traditionellen Strukturen begründet und sie erkannten, dass das freiwillige Engagement in der stationären Altenhilfe ein beliebter Tätigkeitsbereich Freiwilliger ist (siehe Abb. 4).

Weitere wichtige Aussagen zur Charakteristik freiwilligen Engagements (siehe Abb. 5) werden nach Meinung der befragten Alten- und Pflegeheime wie folgt beurteilt: An erster Stelle kennzeichnet eine zeitliche Befristung das freiwillige Engagement. Die Ausübung eines freiwilligen Engagements zielt aber auch – seitens der Einrichtungen – auf die Selbstverwirklichungstendenzen der Freiwilligen ab. Die Enthaltungen bei der Einschätzung, ob der Begriff „Freiwilliges Engagement“ ein neuer Modebegriff für das Ehrenamt darstellt, rührt aller Wahrscheinlichkeit aus der Unwichtigkeit der Begrifflichkeiten in der Praxis. Wichtig ist, dass das freiwillige Engagement in den Einrichtungen besteht und der Lebensqualität der Bewohner zugutekommt.

Diese Ansicht wurde auch in persönlichen Gesprächen mit den Ansprechpartnern vertreten, die keine Unterscheidung der Begriffe Ehrenamtlicher oder Freiwilliger treffen, sich aber der veränderten Strukturen des Ehrenamts durchaus bewusst sind.



Abb. 4: Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement II



Abb. 5: Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement III

12.2 Tätigkeiten freiwillig Engagierter

Die Einsatzbereiche des freiwilligen Engagements in Alten- und Pflegeheimen sind mannigfaltig. Alle befragten Ansprechpartner hatten Kenntnisse über die Tätigkeiten der Freiwilligen in ihrer Einrichtung. Acht Ansprechpartner aus den Heimen verfügten über genaues Wissen und eine Person hatte ungefähre Kenntnisse über die Tätigkeiten der freiwillig Engagierten. Die wichtigsten Engagementformen Freiwilliger sind in Abbildung 6 dargestellt. Im Vordergrund der Tätigkeiten stehen die Begleitung der Bewohner zu Veranstaltungen und Spaziergängen. Das macht deutlich, dass freiwillige Mitarbeiter zur Befriedigung der Bedürfnisse der Heimbewohner nach (kulturellen) Aktivitäten auch außerhalb der Einrichtung beitragen. Weiterhin wurden das Vorlesen, die Organisation von Spielnachmittagen und die Gestaltung von Gottesdiensten durch Freiwillige genannt. Freiwillige übernehmen und gestalten damit grundlegende kommunikative und kulturelle Angebote. Zudem stellten die Hilfen bei Festen und Veranstaltungen und die Mitwirkung Freiwilliger im Heimbeirat wichtige Aufgabenfelder dar. Nicht zu vernachlässigen sind die Besuchsdienste freiwillig Engagierter. Das Betreuen eines Bewohners, der keinen oder nur gelegentlich Besuch bekommt, ebenso der Gesprächskreis, der Raum und Sprachrohr für den Bewohner ist, sind wichtige Angebote. Dennoch engagieren sich nicht in allen Einrichtungen Freiwillige in diesen Bereichen. Weit abgeschlagen sind Musik-, Sport- und Kreativangebote, obwohl anzunehmen war, dass gerade diese Angebote ein beliebtes Engagementfeld freiwillig Engagierter darstellen, weil solche Gruppenangebote den persönlichen Interessen und Neigungen Freiwilliger angepasst werden können. In hauswirtschaftlichen Bereichen und der grundpflegerischen Versorgung von Bewohnern werden Freiwillige nicht eingesetzt. Offensichtlich erfolgt hier eine Trennung professioneller und freiwilliger Tätigkeit. Allerdings unterstützen Freiwillige hauptamtliches Personal bei den Mahlzeiten der Bewohner. Wie intensiv das Engagement Freiwilliger ist, z.B. die Hilfestellung bei der Essensreichung, kann nicht klar dargestellt werden. Hier besteht Diskussionsbedarf, der im Empfehlungsteil aufgegriffen wird (siehe Kapitel 14.1.4). In einer offenen Frage konnten die Heime sonstige Tätigkeiten Freiwilliger ergänzen. Die Alten- und Pflegeheime nannten das Fotografieren, handwerkliche Tätigkeiten und das Betreiben eines fahrbaren Kiosks.

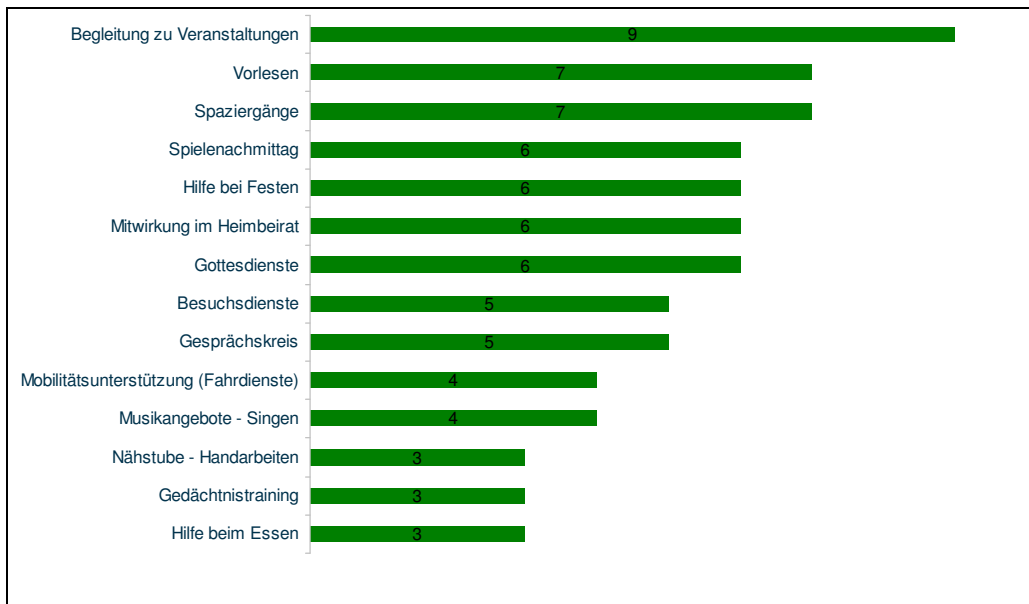


Abb. 6: Einsatzbereiche freiwillig Engagierter in den Einrichtungen. Mehrfachnennung möglich.

12.3 Rahmenbedingungen freiwilligen Engagements

12.3.1 Gewinnung freiwillig Engagierter

Wie später in der Bedarfseinschätzung ersichtlich wird (siehe Kapitel 12.5), wünschen sich alle Einrichtungen einen Ausbau des freiwilligen Engagements. Der Wunsch allein reicht aber nicht aus, sondern erfordert die richtigen Strategien und Strukturen, um Freiwillige zu gewinnen und beide Gruppen gleichermaßen zufrieden zu stellen. Die befragten Einrichtungen machten Angaben, wie sie neue Freiwillige gewinnen. In Abbildung 7 wird ersichtlich, dass sich die Alten- und Pflegeheime bei der Gewinnung neuer Freiwilliger überwiegend auf andere Personen (z.B. Freiwillige und Mitarbeiter) und die Vermittlungsleistungen von Institutionen verlassen. Das eigene Engagement der Einrichtung bei der Gewinnung potentieller Freiwilliger ist dürftig. Der Aufruf zum freiwilligen Engagement mittels Presseberichten in der Tageszeitung oder durch Rundfunk und Fernsehen wird von den Alten- und Pflegeheimen nicht genutzt.

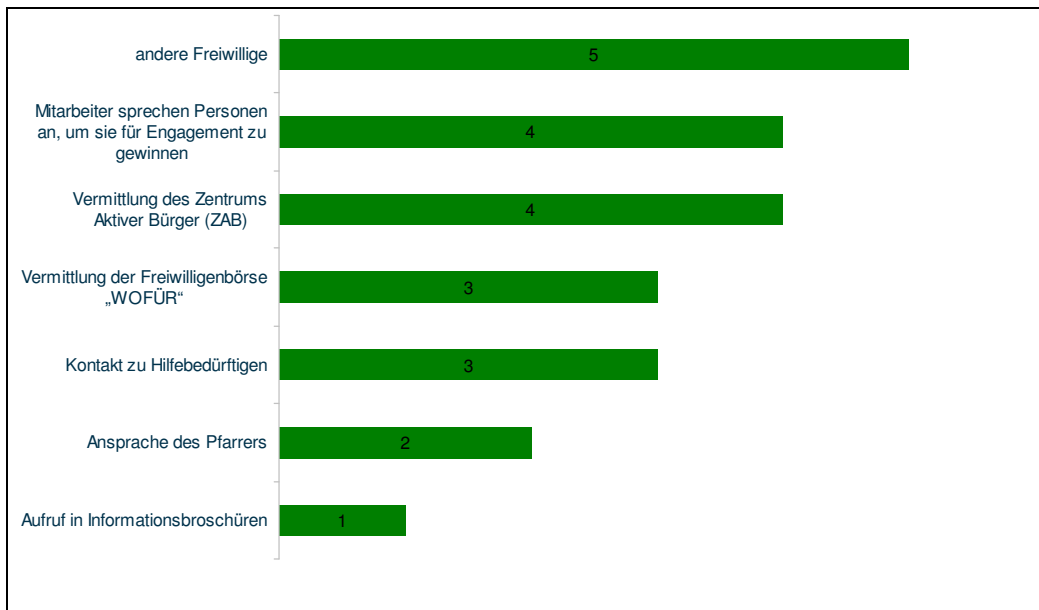


Abb. 7: Strategien zur Gewinnung Freiwilliger. Mehrfachnennung möglich.

12.3.2 Einarbeitung freiwillig Engagierter

In sieben von neun befragten Alten- und Pflegeheimen ist eine Einarbeitung erforderlich, wenn sich eine Person zum ersten Mal in der Einrichtung engagieren möchte. Ein Haus gab an, dass für das Engagement keine Einarbeitung nötig sei. Eine Einrichtung machte hierzu keine Angaben. Damit scheint den meisten Altenhilfeeinrichtungen bewusst zu sein, dass das Ausüben eines freiwilligen Engagements nicht willkürlich und unvorbereitet sein darf, sondern der Einsatz Freiwilliger einer Einarbeitung und Planung bedarf. In einem weiteren Schritt machten die sieben Heime, in denen eine Einarbeitung erforderlich ist, Angaben zu den Personen, die Freiwillige einarbeiten und begleiten (siehe Abb. 8). Vorrangig übernahmen hauptamtliche Pflegekräfte und der hausinterne Sozialdienst die Einarbeitung und Vorbereitung Freiwilliger. Zusätzlich wurde ein Beschäftigungstherapeut genannt, der Freiwillige in seine Aufgaben einarbeitet. Heimbewohner der Einrichtung arbeiten Freiwillige nicht ein.

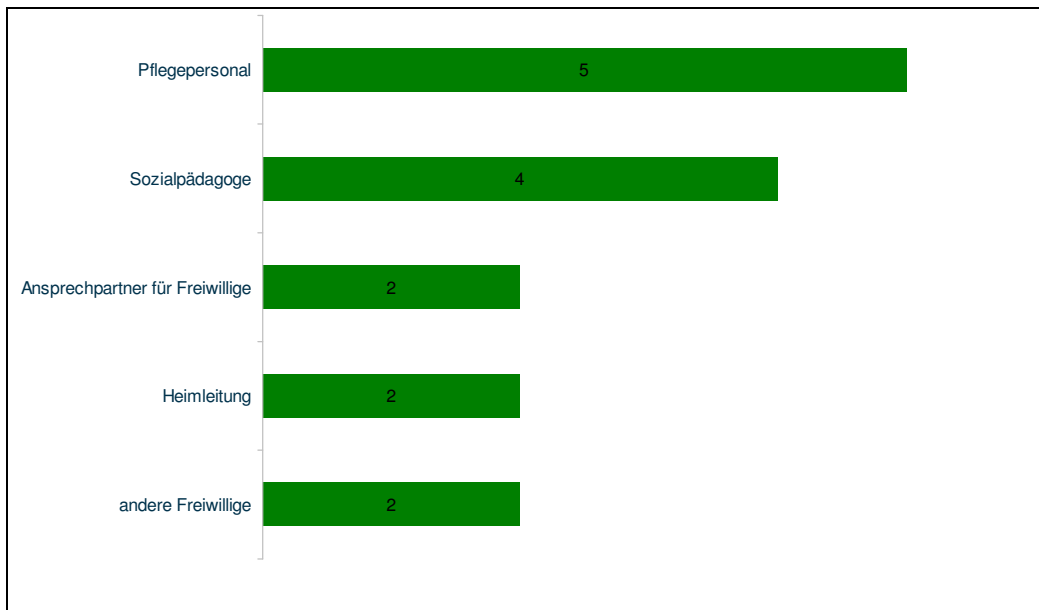


Abb. 8: Personen, die Freiwillige in ihre Aufgaben einarbeiten. Mehrfachnennung möglich.

12.3.3 Konzept zur Arbeit mit freiwillig Engagierten

In dieser Frage wurde nach einem schriftlichen Konzept zum Umgang mit freiwilligem Engagement gefragt. Sechs von neun Alten- und Pflegeheimen verfügten über kein Konzept, stellten aber den Freiwilligen einen festen Ansprechpartner zur Seite. Drei Einrichtungen bieten den Freiwilligen sowohl ein Konzept als auch einen festen Ansprechpartner bei Problemen und Fragen an. Dieses Ergebnis zeigt, dass sich auch ohne ein Konzept oder eine Gesamtstrategie zur Förderung freiwilligen Engagements vielfache Formen des Engagements in den Einrichtungen entwickelt haben. Dennoch scheint die Erarbeitung und Umsetzung eines Konzeptes sinnvoll und engagementfördernd, wenn man die hohe Anzahl freiwillig Engagierter in einer einzigen Altenhilfeeinrichtung betrachtet, die fast ein Drittel aller Freiwilligen betreut und begleitet und ein solches Konzept einsetzt.

12.3.4 Vertragliche und versicherungsrechtliche Regelungen

In nur einer Einrichtung werden vor Aufnahme des Engagements vertragliche Vereinbarungen mit dem Freiwilligen getroffen. Eine Probezeit für das Ausüben des freiwilligen Engagements gibt es in keinem Alten- und Pflegeheim.

Interessant ist, dass von den neun befragten nur sieben Einrichtungen angaben, dass Freiwillige im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Einrichtung versichert sind und nur vier davon genaue Angaben zur Art des Versicherungsschutzes machen konnten. In diesen vier Alten- und Pflegeheimen wird den Freiwilligen Haftpflicht- und Unfallversicherungsschutz während ihres Engagements gewährt. Zwei befragte Einrichtungen konnten dazu keine Auskunft geben, wobei eine Altenhilfeeinrichtung auf den Versicherungsschutz der Freiwilligen durch das Zentrum Aktiver Bürger verwies, welcher Unfall- und Haftpflichtschutz abdeckt. Hier besteht Klärungsbedarf. Deshalb wird der Versicherungsschutz Freiwilliger im Empfehlungsteil näher kommentiert.

12.3.5 Formen der Anerkennung freiwilligen Engagements

Eine zentrale Bedeutung für ein förderliches Miteinander hat die Anerkennungskultur der Einrichtung. In jedem Alten- und Pflegeheim erhalten Freiwillige bestimmte Formen der Unterstützung und Einbindung als Anerkennung (siehe Abb. 9). Vorrangig erfahren freiwillig Engagierte Anerkennung durch die Einladung zu Helferfesten und Veranstaltungen. Ebenso stehen die Gratifikation durch kostenlose Mahlzeiten und Getränke und die Würdigung des Engagements durch Geschenke zu persönlichen Anlässen im Vordergrund. Ein weiterer Bereich der Anerkennung ist das Anbieten kostenloser Ausflüge und Freizeitangebote. Die Abgabe von Freifahrtscheinen an Freiwillige und die Bereitstellung von Räumen für private Angelegenheiten wurde von Alten- und Pflegeheimen als Anerkennung des freiwilligen Engagements bisher nicht genutzt. Der Ausbau der vorhandenen und vorstellbaren Entwicklungsmöglichkeiten der Anerkennungskultur wird ebenfalls in den Handlungsempfehlungen thematisiert.

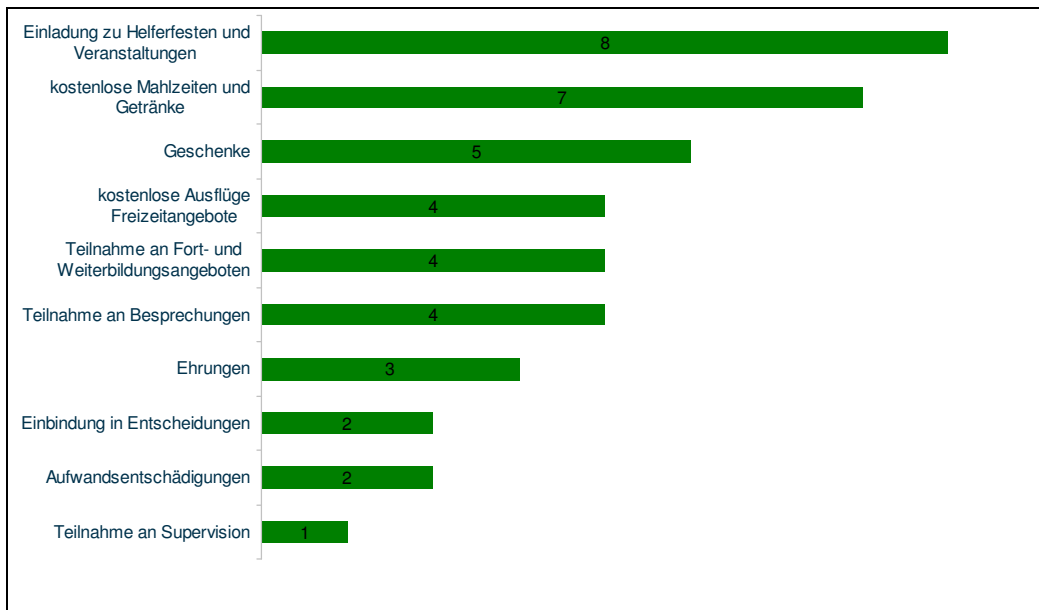


Abb. 9: Formen der Unterstützung und Anerkennung, die Freiwillige erhalten. Mehrfachnennung möglich.

12.3.6 Beendigung freiwilligen Engagements

Die Beendigung des Engagements durch den Freiwilligen kann auf eine unbefriedigende Situation beim Ausüben der freiwilligen Tätigkeit hindeuten, deshalb wurden alle Einrichtungen befragt, ob Freiwillige schon einmal ihr Engagement in der Einrichtung beendet haben. In sieben von neun Alten- und Pflegeheimen kam es bereits zur Niederlegung des Engagements durch den Freiwilligen. In den meisten Fällen lag der Grund für die Beendigung in einer Erkrankung des Freiwilligen (zwei Nennungen) oder der freiwillig Engagierte konnte altersbedingt sein Engagement nicht mehr ausführen (ebenfalls zwei Nennungen). In jeweils einer Altenhilfeeinrichtung quittierten Freiwillige ihr Engagement auf Grund von Überlastung, Interessensverlust oder der fehlenden dauerhaften Anlegung des Engagements.

12.4 Angaben zum Verhältnis von Freiwilligen und Mitarbeitern

12.4.1 Allgemeine Aussagen zur Zusammenarbeit

Die Ergebnisse der Beurteilung von Aussagen zum Verhältnis von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern sind in Abbildung 10 und 11 veranschaulicht.

Mehr als die Hälfte der Alten- und Pflegeheime betonte, dass das jetzige Angebot der Einrichtung auch ohne den Einsatz Freiwilliger gewährleistet sei. Der Behauptung, dass die Einrichtung auf freiwilliges Engagement angewiesen sei, stimmten nur zwei Alten- und Pflegeheime uneingeschränkt zu. Damit verdeutlichen die Alten- und Pflegeheime ihre realistische Sichtweise auf den möglichen Beitrag freiwilligen Engagements, da es in erster Linie nicht zur Senkung von Betriebskosten oder dem kostengünstigen Ersatz professioneller Mitarbeiter der Einrichtung eingesetzt wird, sondern bewohnerorientierte Ziele verfolgt.

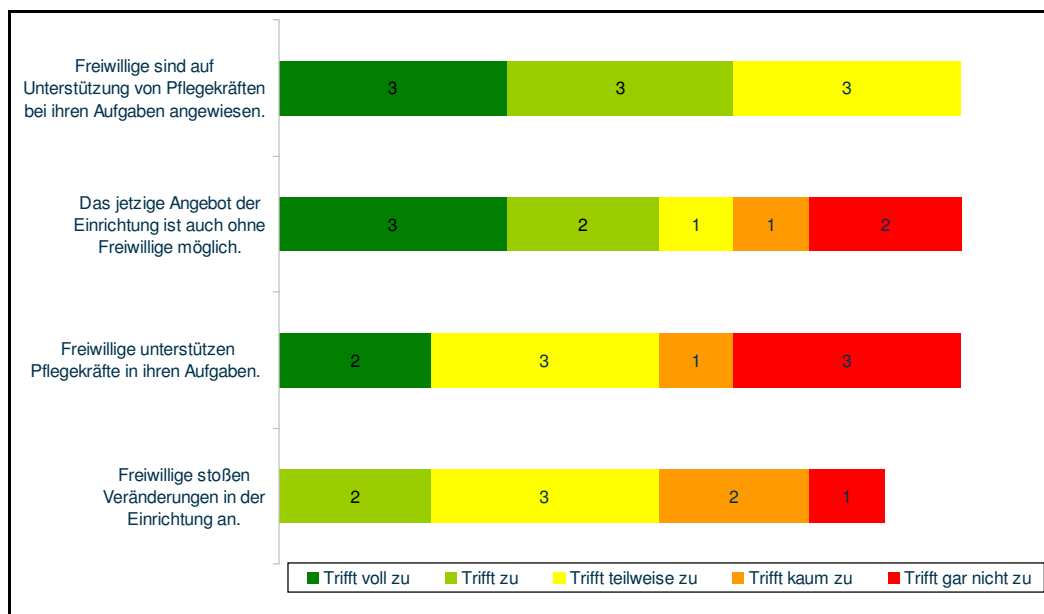


Abb. 10: Beurteilung von Aussagen zum Verhältnis von Freiwilligen und Personal I

Nahezu alle Einrichtungen sahen keine Probleme in der Zusammenarbeit von professionellen Mitarbeitern und Freiwilligen. Von Seiten der Einrichtung wurde die Gefahr, dass sich hauptamtliche Mitarbeiter und Freiwillige als Konkurrenz sehen, oder der Freiwillige durch hauptberufliche Mitarbeiter bestimmt und bevormundet wird, als eher gering eingeschätzt. Aus den Ergebnissen dieser Aussagen lässt sich schlussfolgern, dass beinahe alle Einrichtungen dem freiwilligen Engagement aufgeschlossen

gegenüberstehen und das Verhältnis von freiwilligen und professionellen Mitarbeitern wirklichkeitsnah beurteilen. Da Freiwillige keinen Ersatz für fehlendes Personal darstellen und das Verhältnis der Gruppen untereinander entschieden positiv bewertet wurde, liegt es nahe, dass in den meisten Einrichtungen eine klare Grenze zwischen den Tätigkeiten freiwilliger und professioneller Mitarbeiter bereits gezogen ist.

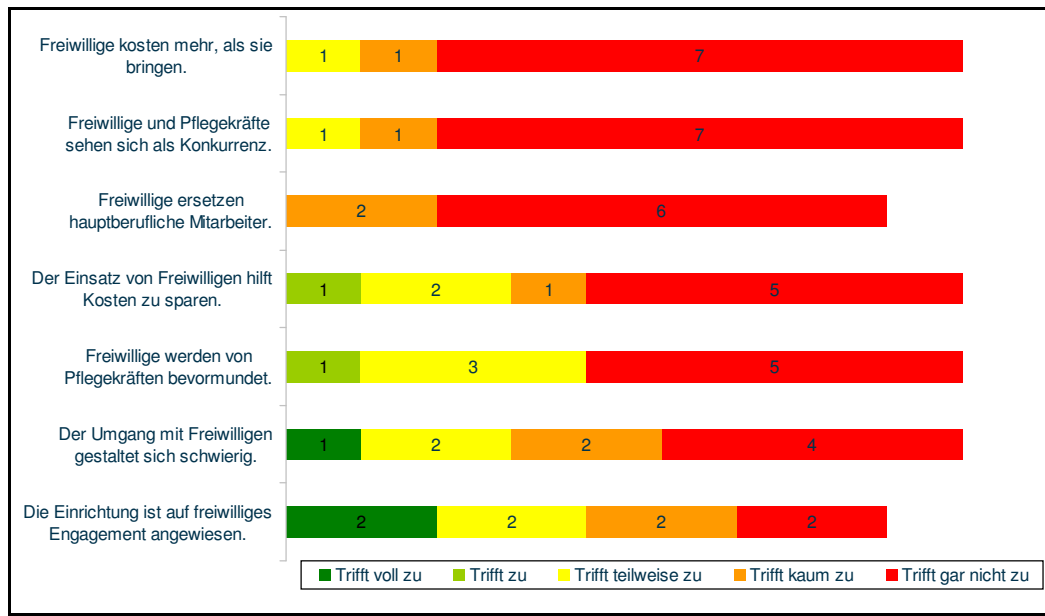


Abb. 11: Beurteilung von Aussagen zum Verhältnis von Freiwilligen und Personal II

12.4.2 Unterschiede in der Arbeit

Fragt man die Alten- und Pflegeheime nach dem wichtigsten Unterschied in der Arbeit von freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern, so lag dieser im Aufgabenprofil (fünf Nennungen). Jeweils zwei Einrichtungen sahen die Verpflichtung zur Arbeit und die Qualifikation bzw. Ausbildung als die bedeutendste Unterscheidung freiwilliger und professioneller Tätigkeit. Daher kann vermutet werden, dass in mehr als der Hälfte der Einrichtungen bereits Unterscheidungen in den Aufgabenbereichen freiwilliger und professioneller Mitarbeiter getroffen worden sind. In erster Linie übernahmen Freiwillige die Rolle der Bezugsperson (sechs Nennungen) für den Heimbewohner. In einem Haus wurden die Freiwilligen wie Mitarbeiter behandelt, aber mit gewissen Einschränkungen. Zwei Alten- und Pflegeheime nutzten die Gelegenheit der offenen Antwortmöglichkeit und beschrieben die Rolle des Freiwilligen als „Besuchsrolle“ oder „ergänzende Rolle“.

Daraus ist ersichtlich, dass die Mehrzahl von Freiwilligen nicht „Lückenbüßer“ für fehlendes Pflege- und Betreuungspersonal ist, sondern allein einer „zusätzlichen“ Funktion gerecht wird und ihr Engagement primär den Bewohnern zugutekommt.

12.4.3 Häufigkeit der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern der Einrichtung

Die Einrichtungen wurden gefragt, wie häufig freiwillig Engagierte mit anderen Personen zusammenarbeiten (siehe Abb. 12). In den meisten Einrichtungen arbeiten Freiwillige sowohl mit anderen Freiwilligen als auch mit den Pflegekräften zusammen. Weiterhin gaben die Einrichtungen an, dass Freiwillige ebenso oft in Bereichen arbeiten, in denen sie ihre Tätigkeit selbständig vorbereiten und ausführen können. Die zwei Enthaltungen bei der Frage zur Zusammenarbeit von Freiwilligen mit dem Sozialdienst resultieren mit hoher Wahrscheinlichkeit aus dem Fehlen eines solchen Dienstes in der Einrichtung. Sonstige Personen und Personengruppen, mit denen Freiwillige nach Angabe der Einrichtung noch zusammenarbeiten, sind u.a. der Beschäftigungstherapeut, der hauswirtschaftliche und technische Bereich (z.B. Küche und Hausmeister) und die Verwaltung der Einrichtung. Aber auch die Bewohner sind wichtige Kontaktpersonen, wenn es um die erfolgreiche Gestaltung von kulturellen Angeboten geht.

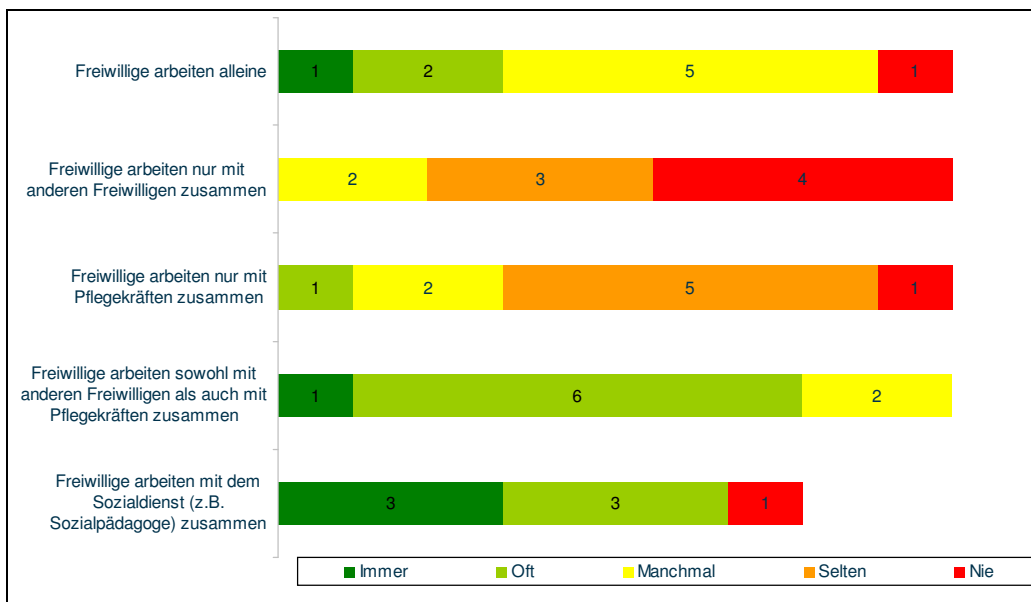


Abb. 12: Aussagen zur Zusammenarbeit von Freiwilligen mit anderen Personen in der Einrichtung

12.5 Bedarfseinschätzung

Acht Alten- und Pflegeheime wünschen den Ausbau des freiwilligen Engagements in ihrem Haus und sehen einen zusätzlichen Bedarf an Freiwilligen. Eine Einrichtung füllte die Bedarfseinschätzung nicht aus.

Die gewünschte Anzahl Freiwilliger, die in der Einrichtung eingesetzt werden könnte, ohne dass das hauptamtliche Personal durch die Begleitung Freiwilliger überfordert wäre, schwankt. Die Wünsche der Einrichtung liegen zwischen zwei Freiwilligen und einer Gruppe mit bis zu 40 freiwillig Engagierten. Insgesamt konnte ein zusätzlicher Bedarf von etwa 120 Freiwilligen ermittelt werden. Das heißt, dass eine Verdopplung der Anzahl Engagierter gewünscht wird. Die Einrichtungen formulierten genaue Aufgabenbereiche, in denen sie Freiwillige zusätzlich einsetzen könnten:¹⁸¹

- Begleitung zu Ausflugsfahrten,
- Gartenarbeit – Anlegen von Hochbeeten,
- Gestaltung einer Heimzeitung,
- Tiergehege herstellen,
- Auf- und Ausbau der Sterbebegleitung.

Es ist zu erwarten, dass der vorbereitende Einarbeitung 40 Freiwilliger in einer Altenhilfeeinrichtung zur Überforderung des hauptberuflichen Personals führen würde, bedenkt man, dass keine Einrichtung über einen hauptberuflichen Mitarbeiter verfügt, der ausschließlich für den Zweck der Einarbeitung, Begleitung und Unterstützung freiwillig Engagierter angestellt ist.

12.6 Allgemeine Angaben der Einrichtung und der befragten Person

Die meisten Einrichtungen (sieben Nennungen) liegen weniger als 50 Meter von der nächsten Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs entfernt. Die Anbindung der Alten- und Pflegeheime an den öffentlichen Nahverkehr ist somit weitgehend gewährleistet, denn weite Anfahrtswege zu einem Alten- und Pflegeheim führen oft zu weniger oder gar keinem Engagement.¹⁸²

¹⁸¹ Eine ausführliche Liste der zusätzlich gewünschten Tätigkeitsbereiche ist in Anlage 6 zu finden.

¹⁸² Vgl. Zörkler 1993: 24.

Die professionelle Arbeit im Altenhilfebereich ist weiblich dominiert. Acht von neun Ansprechpartnern sind Frauen mit einem durchschnittlichen Alter von rund 46 Jahren. Über die Hälfte aller Ansprechpartner (fünf Nennungen) gaben an, im ganzen Haus tätig zu sein. Drei Ansprechpartner arbeiten im Sozialdienst der Einrichtung.¹⁸³ Nur eine Person arbeitet in der Verwaltung des Hauses.

Das Ausbildungsprofil der Ansprechpartner variiert sehr stark und zeichnet kein genaues Qualifikationsprofil der befragten Personen. Es ist erwähnenswert, dass zwei Ansprechpartner über ein Studium der Sozialpädagogik verfügen.

12.7 Anmerkungen und Anregungen der Alten- und Pflegeheime

Am Ende des Fragebogens hatten die Einrichtungen die Möglichkeit, Anregungen und Vorschläge zum Thema „Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen“ zu machen. Ein Alten- und Pflegeheim wies noch einmal ausdrücklich darauf hin, dass ohne die Unterstützung und das Engagement der freiwilligen Mitarbeiter vieles in der Einrichtung nicht möglich wäre¹⁸⁴.

Weiterhin fordert eine Einrichtung das Thema „Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen“ verstärkt in der Öffentlichkeit zu diskutieren, um auch eine gesellschaftliche Anerkennung des Engagements zu erreichen.

12.8 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Einrichtungsbefragung liefern den Beweis für die Vielfalt des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth. Die durchweg positive Einstellung der Einrichtungen zum freiwilligen Engagement zeigt sich in der Anerkennung und Konzeptarbeit einiger Einrichtung. Hinsichtlich engagementförderlicher Rahmenbedingungen seitens der Einrichtungen besteht aber teilweise noch erheblicher Entwicklungsbedarf. Auf eine Diskussion an dieser Stelle wird verzichtet, da genaue Vorschläge im Empfehlungsteil aufgegriffen werden.

¹⁸³ Die offenen Antworten in der Kategorie „Sonstiges“ wurden dazu gezählt, da sie den Tätigkeiten eines Sozialdienstes entsprechen.

¹⁸⁴ Diese Einschätzung darf nicht mit einer absoluten Unabdingbarkeit Freiwilliger verwechselt werden, die von den meisten Einrichtungen verneint wurde (siehe hierzu die Ergebnisse in Kapitel 12.4.1).

13 Ergebnisse der Befragung der freiwillig Engagierten

13.1 Soziodemografische Daten Freiwilliger

Die überwiegende Zahl der freiwillig Engagierten ist weiblich (78 %), verheiratet oder in einer festen Partnerschaft (53 %) und hat keine Kinder unter 18 Jahre im eigenen Haushalt leben. Nur noch 12 % der Engagierten sind erwerbstätig (siehe Abb. 13). In Abbildung 14 ist sichtbar, dass unter den Engagierten, die nicht erwerbstätig sind, mehr als zwei Drittel (72 %) Rentner sind, etwa ein Fünftel (19 %) der Befragten ist Hausfrau/Hausmann, 6 % der Engagierten sind ohne Arbeit und mit einem sehr kleinen Anteil sind auch junge Menschen (3 %) in Schule oder Studium vertreten.

		in %
Geschlecht	weiblich	78
	männlich	22
		n = 41
Familienstand	ledig	15
	verheiratet / feste Partnerschaft	53
	geschieden	10
	verwitwet	22
		n = 40
Kinder im Haushalt (< 18 J.)	ja	3
	nein	97
		n = 39
Erwerbstätigkeit	ja	12
	nein	88
		n = 40

Abb. 13: Soziodemografische Daten Freiwilliger

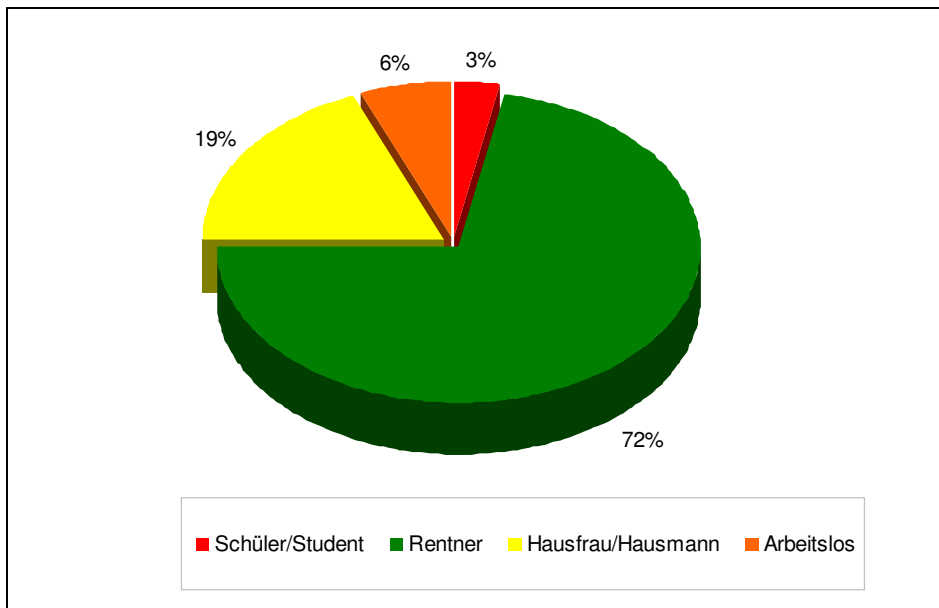


Abb.14: Gründe für die Nichterwerbstätigkeit freiwillig Engagierter (n = 32)

Unter den befragten freiwillig Engagierten haben 40 % einen Volksschul- bzw. Hauptschulabschluss und etwa ein Drittel (32 %) die Mittlere Reife, etwa jeder fünfte Engagierte (23 %) hat Abitur und damit die Fach- oder allgemeine Hochschulreife. In der sonstigen Antwortkategorie gaben 5 % der Freiwilligen zusätzlich ihren Schul- oder Ausbildungsabschluss an, auf den nicht näher eingegangen wird.

In der Altersgruppenverteilung dominiert die ältere Generation freiwillig Engagierter (siehe Abb. 15).

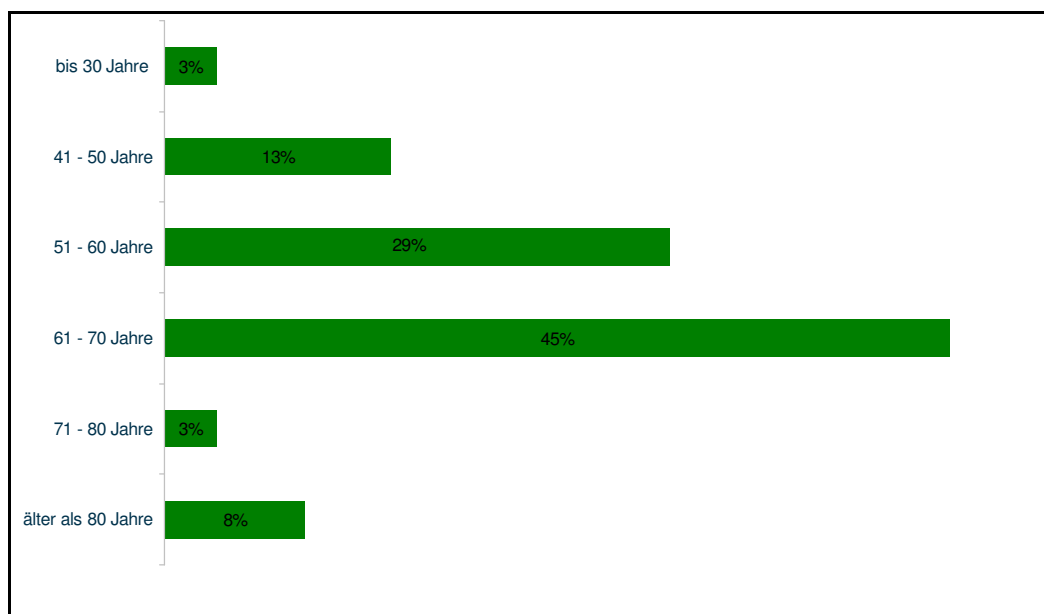


Abb. 15: Altersgruppen Freiwilliger (n = 38)

Insbesondere die Altersgruppe der 61- bis 70-Jährigen (45 %) und der 51- bis 60-Jährigen (29 %) engagieren sich im Alten- und Pflegeheim in hohem Maße.¹⁸⁵ Ein Grund dafür kann die starke Solidarität der altersmäßig nahen Generationen von freiwillig Engagierten und Bewohnern eines Alten- und Pflegeheims sein. Darüber hinaus gehört jeder achte freiwillig Engagierte (13 %) der Altersgruppe der 41- bis 50-Jährigen an. Das Fehlen 31- bis 40-Jähriger und die mangelnde Präsenz Engagierter unter 30 Jahren (3 %) resultiert wahrscheinlich aus deren Einbindung ins Erwerbsleben. Besonders hervorzuheben ist das Engagementpotential der über 80-Jährigen (8 %), das die Quote der Engagiertengruppe zwischen dem 71. und 80. Lebensjahr (3 %) übertrifft. Das durchschnittliche Alter der Engagierten lag bei 61 Jahren. Mit Hinblick auf die Gewinnung neuer Freiwilliger können diese Erkenntnisse von Bedeutung sein.

40 % der Engagierten fehlt der Bezugspunkt zur Einrichtung und sie leisten trotz fehlender Verwandtschaftsbeziehungen freiwillige Arbeit. Ob ein freiwilliges Engagement aufgenommen wird, scheint dennoch wesentlich davon geprägt zu sein, ob Angehörige des Freiwilligen aktuell im Heim leben (27 %) oder ein Angehöriger früher in der Einrichtung wohnte (33 %). Es ist zu vermuten, dass durch den bestehenden oder früheren Kontakt mit dem Alten- und Pflegeheim ein Engagement eher aufgenommen wird.

Die Nationalität der freiwillig Engagierten wird nicht erwähnt¹⁸⁶, da die Vermutung, dass sich Freiwillige mit Migrationshintergrund in den Fürther Alten- und Pflegeheimen engagieren, nicht bestätigt hat.

13.2 Dauer und zeitlicher Rahmen des Engagements

Zusammengenommen engagiert sich über die Hälfte der Freiwilligen (53 %) bereits seit über drei Jahren und länger. 35 % der engagierten Freiwilligen sind schon zwischen einem und drei Jahren in der Einrichtung tätig und 12 % üben das Engagement seit weniger als einem Jahr aus (siehe Abb. 16).

¹⁸⁵ Vertiefend dazu empfehle ich den Vergleich der soziodemografischen Daten im Rahmen der BELA-Befragung mit Werten der Freiwilligen survey 1999 und der allgemeinen Daten der BRD. Siehe: Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 51.

¹⁸⁶ Ermittelte Daten sind auf der beigelegten Anlagen-CD (Anlage 7) ersichtlich.

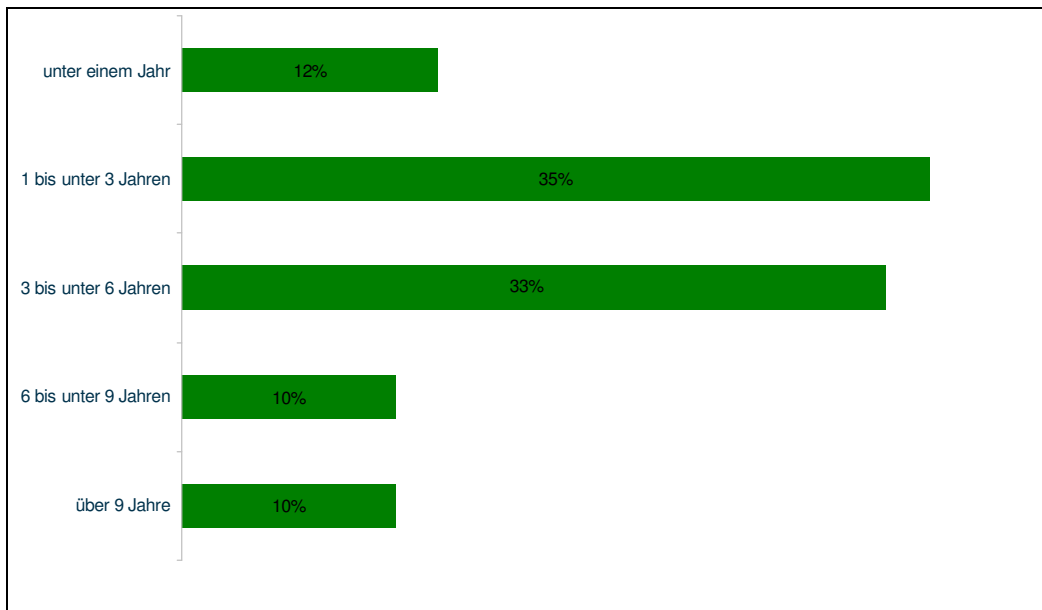


Abb.16: Engagementdauer des Freiwilligen (n = 40)

Jeder dritte Freiwillige (33 %) gibt an, sich ein- bis zweimal pro Woche zu engagieren und sogar jeder fünfte Engagierte (21 %) kommt seiner freiwilligen Tätigkeit mehrmals wöchentlich nach. Alle anderen Freiwilligen kommen täglich (3 %), ein- bis zweimal monatlich (15 %), sechsmal jährlich (3 %) oder nur zu besonderen Anlässen (15 %) ins Alten- und Pflegeheim (siehe Abb. 17). In den Zahlen zeigt sich, wie kontinuierlich der freiwilligen Tätigkeit im Allgemeinen nachgegangen wird.

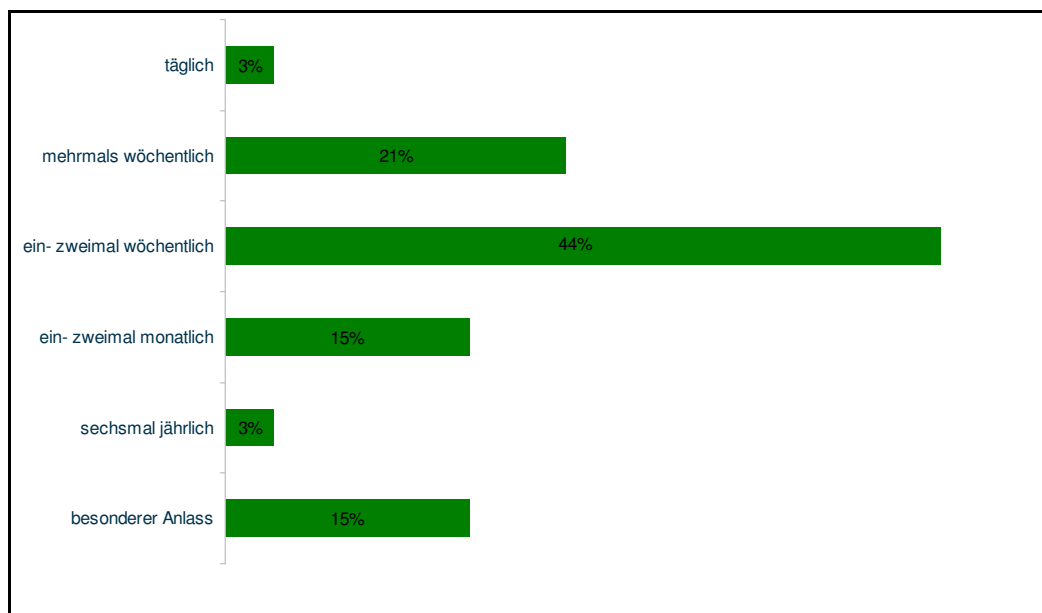


Abb. 17: Häufigkeit des Engagements (n = 39)

Fragt man nach der Stundenanzahl, die ein Freiwilliger pro Monat für sein freiwilliges Engagement aufwendet, ergibt sich folgendes Bild (siehe Abb. 18): Fast jeder dritte Freiwillige (31 %) wendet pro Monat zwischen sechs bis zehn Stunden für sein Engagement auf. Jedem fünften Engagierten (20 %) gelingt es, 21 bis 30 Stunden freie Zeit zur Verfügung zu stellen. Die übrigen Stundenangaben pro Monat verteilen sich wie folgt: Jeweils 14 % der Freiwilligen verbringen bis zu fünf Stunden oder elf bis 20 Stunden pro Monat in der Einrichtung, außerdem verwenden je 6 % aller Freiwilligen zwischen 31 und 40 Stunden oder 41 bis 50 Stunden pro Monat für ihr Engagement auf. Beachtenswert ist, dass sogar 9 % der Freiwilligen mehr als 50 Stunden freiwilliges Engagement pro Monat leisten.

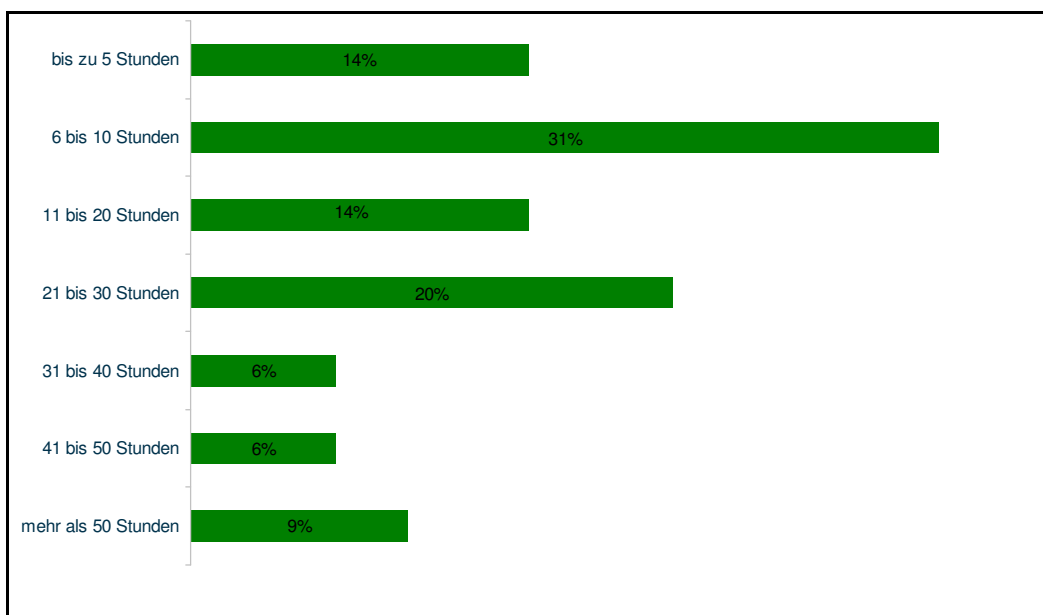


Abb.18: Stunden des Engagements pro Monat (n = 35)

Weit über die Hälfte der Freiwilligen (59 %) erreicht das Alten- und Pflegeheim in bis zu 15 Minuten (siehe Abb. 19). Die übrigen Freiwilligen haben eine längere Wegstrecke bis zur Einrichtung. 15 % der Freiwilligen benötigen zwischen 16 und 20 Minuten, 21 % der Engagierten brauchen bis zu einer halben Stunde und 5 % der Freiwilligen erreichen die Einrichtung erst nach über 30 Minuten einfacher Fahrtzeit. Die räumliche Nähe zum Ort des Engagements scheint den Freiwilligen sehr wichtig zu sein.

38 % der Freiwilligen gehen noch einem weiteren Engagement nach, 62 % bringen sich nur in der stationären Altenhilfeeinrichtung ein.



Abb. 19: Benötigte Fahrtzeit, um die Einrichtung zu erreichen (n = 39)

13.3 Motivationsstrukturen freiwilligen Engagements

13.3.1 Motive freiwillig Engagierter

Verschiedene Beweggründe können einem freiwilligen Engagement zu Grunde liegen (vgl. Kapitel 5.4.2; Abb. 20, 21, 22 und 23). An erster Stelle steht der Wunsch, dass die ausgeübte Tätigkeit auch Spaß macht (95 %) ¹⁸⁷, gefolgt vom Anliegen, mit dem Engagement anderen Menschen zu helfen (90 %) und mit netten Menschen zusammen zu sein (88 %). 84 % aller Freiwilligen wollen mit ihrem Engagement etwas für das Gemeinwohl tun. Für fast die Hälfte aller Freiwilligen (46 %) steht das eigene Interesse im Vordergrund, denn 48 % gaben an, durch freiwilliges Engagement ihre Kenntnisse und Fähigkeiten erweitern zu können als auch Anerkennung (63 %) und Verantwortung (41 %) zugesprochen zu bekommen. Nur 8 % der befragten Freiwilligen sehen im Engagement einen beruflichen Nutzen, was sicher aus der hohen Zahl nicht mehr Erwerbstätiger unter den Engagierten resultiert. 40 % aller Freiwilligen wollen durch ihr „aktiv Werden“ gesellschaftliche Probleme selbst in die Hand nehmen. Weit mehr Freiwillige engagieren sich, um der eigenen Isolation entgegenzuwirken (32%) als aus religiösen Motiven (22 %). Stellt man den Freiwilligen die Frage nach dem Nutzen ihres Engagements, gaben 82 % der Engagierten an, durch ihre freiwillige Tätigkeit die Lebensqualität und zu 70 % die Teilhabe der Bewohner am sozialen Leben sicherstellen zu wollen.

¹⁸⁷ Die Antwortkategorien „Trifft voll zu“ und „Trifft zu“ werden in diesem Absatz zusammengefasst.

Fast drei Viertel (74 %) der Engagierten verbanden mit dem Engagement die Möglichkeit, neue Erfahrungen zu machen. 39 % der Freiwilligen wollten durch ihr freiwilliges Engagement das Pflege- und Betreuungspersonal unterstützen.

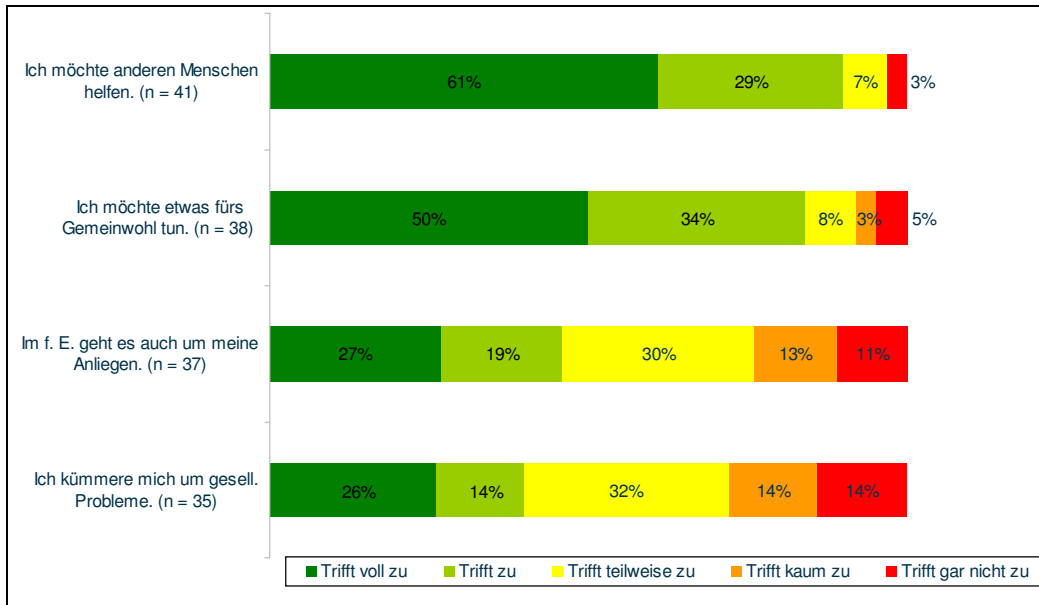


Abb. 20: Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements I

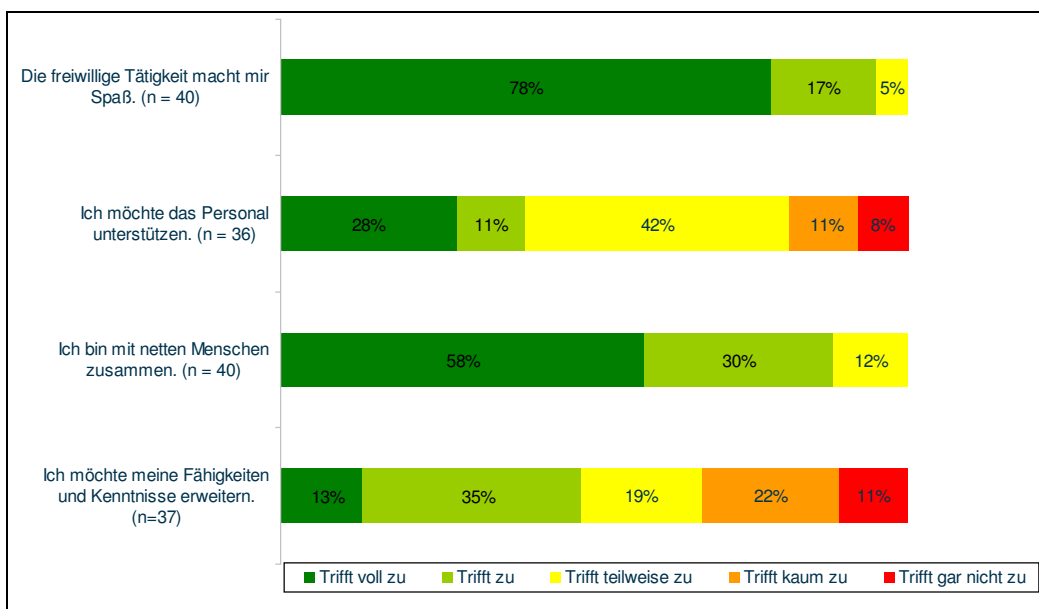


Abb. 21: Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements II

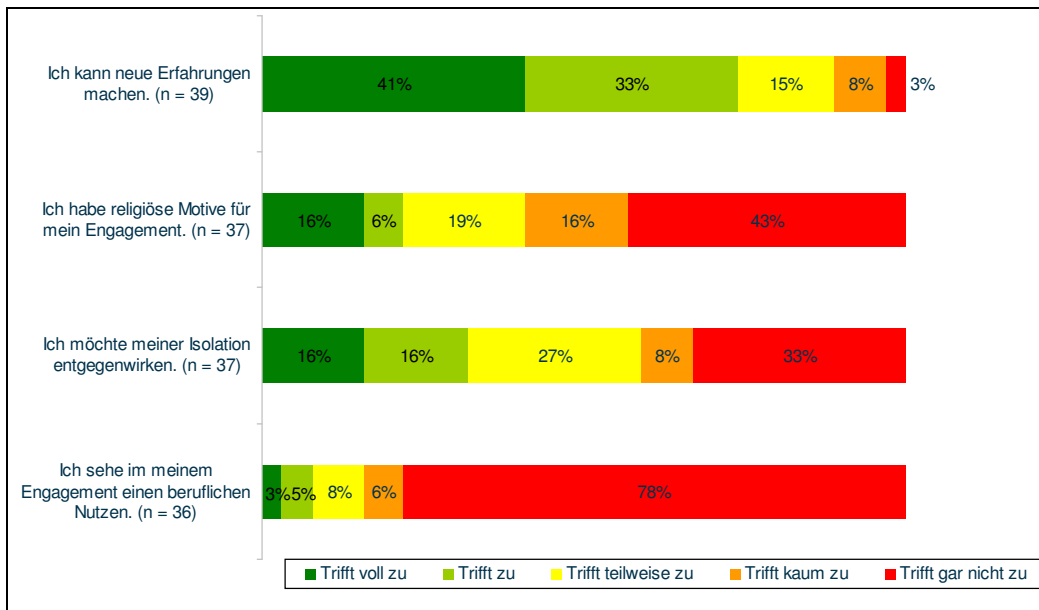


Abb. 22: Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements III

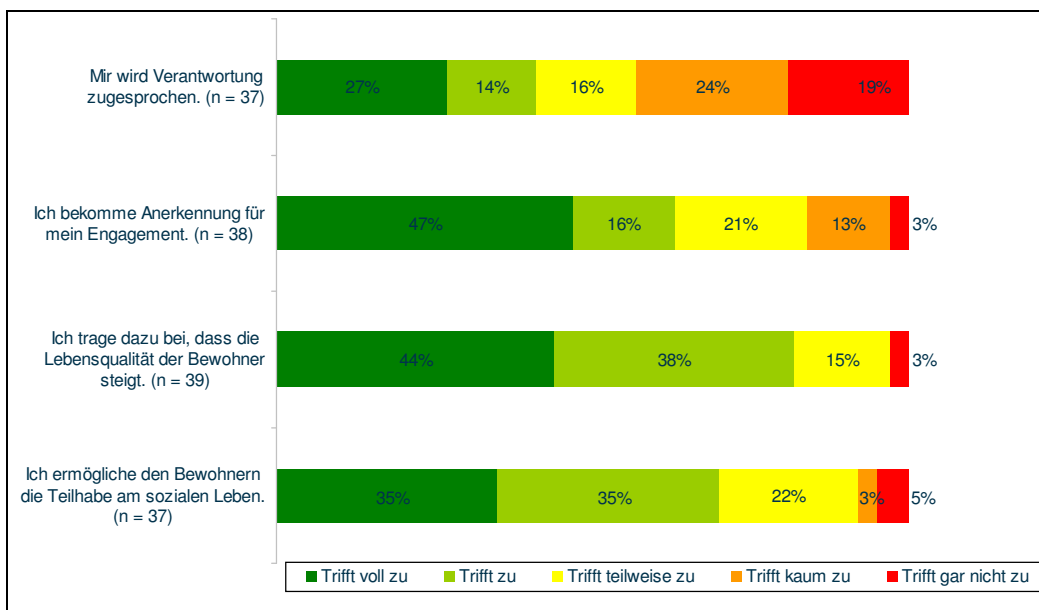


Abb. 23: Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements IV

In der Frage, ob die Lebensqualität der Heimbewohner auch ohne freiwilliges Engagement in der Einrichtung sichergestellt sei, antworteten 51 % der befragten Engagierten mit Ja; 49 % der Engagierten sehen die Lebensqualität der Bewohner ohne Freiwillige nicht mehr gesichert – ein unstimmiges Bild, das wohl die verschiedenen Erfahrungen der Freiwilligen widerspiegelt.

13.3.2 Auslöser für Engagement im Alten- und Pflegeheim

Der Weg eines Freiwilligen führte vorrangig durch verwandtschaftliche Beziehungen (39 %) und die Suche nach einer sinnvollen Beschäftigung (39 %) zum Engagement in einem Alten- und Pflegeheim (siehe Abb. 24). Die Selbstmeldung in der Einrichtung (34 %) oder das Wissen des Freiwilligen um die Notwendigkeit und Nützlichkeit des Engagements durch eigene Pflegeerfahrungen (27 %) stellten ebenfalls wichtige Auslöser dar. 15 % der Freiwilligen kamen durch das Engagement in einer Gruppe, die sich in der Einrichtung engagiert, zu ihrer Tätigkeit oder wurden durch Presseberichte zum Engagement (12 %) angeregt. Weiterhin spielte die gezielte Nachfrage von Mitarbeitern der Einrichtung (10 %) oder Bekannten (7 %), ob man sich engagieren möchte, eine wichtige Rolle.

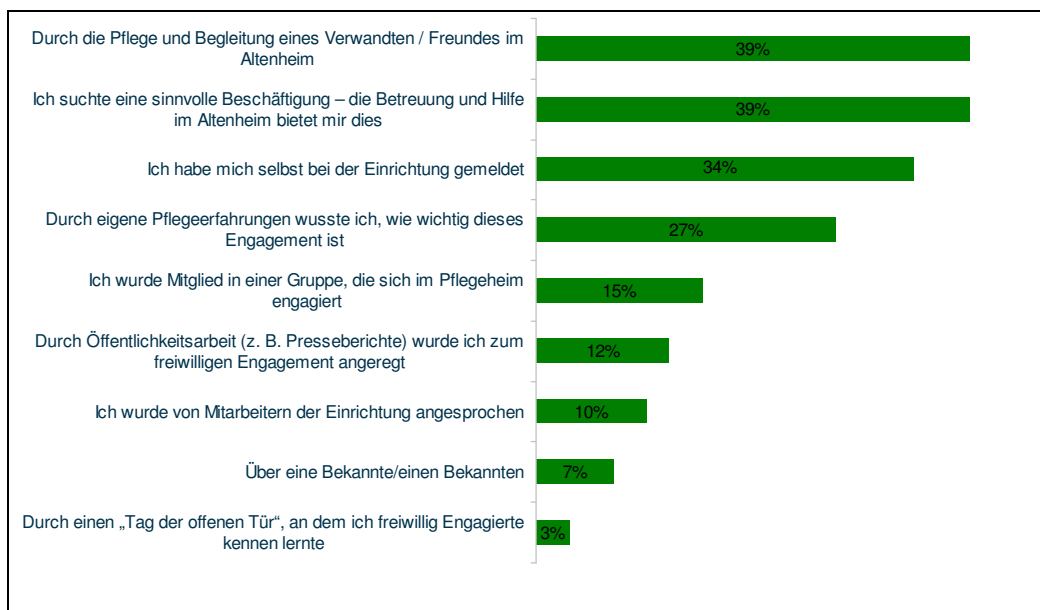


Abb. 24: Auslöser für ein Engagement im Alten- und Pflegeheim. Mehrfachnennung möglich. (n = 41)

Sonstige Gründe die zu einem Engagement, in der Einrichtung geführt haben sind u.a. die frühere hauptberufliche Tätigkeit in der Einrichtung oder beim Träger. Ebenso ist die Mithilfe bei Gottesdiensten und Veranstaltungen als Einstieg in ein längerfristiges Engagement im Alten- und Pflegeheim zu beachten. Zugleich war ein vorangegangener „1€ - Job“ in der Einrichtung ein Auslöser, sich weiterhin in der Einrichtung zu engagieren.

13.4 Das Tätigkeitsprofil freiwillig Engagierter

13.4.1 Tätigkeitsfelder und -orte

Überwiegend helfen Freiwillige bei der Organisation von Festen und Veranstaltungen mit (54 %). Weitere Engagementformen (siehe Abb. 25) stellen die Begleitung von Bewohnern zu Veranstaltungen (44 %), Spaziergänge (39 %) und Besuchsdienste (30 %) dar. Andere Engagementfelder, die meist nur einzelnen Bewohner der Einrichtung zugutekommen, sind u.a. das Vorlesen (27 %), die Begleitung zum Arzt (17 %), die Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme (17 %) und individuelle Einkaufsdienste (17 %). Freiwillige ergänzen den Heimalltag auch durch Gruppenangebote. Hier dominieren Musik- und Singangebote (15 %), die Organisation von Film- und Diavorträgen (12 %) oder die Gestaltung einer Gedächtnistrainingsrunde (12 %). 12 % der Freiwilligen gaben an, sich im Heimbeirat der Einrichtung zu engagieren. Die Begleitung und Organisation von Gottesdiensten (10 %), Spielnachmittagen (10 %) oder Gesprächskreisen (10 %) sind Engagementfelder, in denen sich Freiwillige genauso oft betätigen, wie bei Bastelangeboten (10 %) oder der Verrichtung hauswirtschaftlicher Aufgaben (10 %). In einer offenen Frage konnten Freiwillige fehlende Engagementfelder ergänzen. Die Befragten nannten u.a. folgende Tätigkeitsbereiche: handwerkliche Tätigkeiten, Tierpflege, Gartenarbeit, Dekorationsarbeiten in der Einrichtung und in den Bewohnerzimmern, Kioskverkauf in der Einrichtung, Mithilfe im Cafeteriabetrieb, Tanzen, Kochen und Backen, Haarpflege, Vermittlungsdienste bei schwierigem Kontakt des Bewohners zu Angehörigen, Reisebegleitung und Sachspenden an Einrichtung und Bewohner.

Die Einbindung freiwillig Engagierter in professionelle Aufgaben hat sich bestätigt. Der Aspekt, dass es in den Bereichen „Hilfen zur Körperpflege“ (7 %) und bei der „Reichung von Mahlzeiten und Getränken“ (17 %) zu einer Vermischung professioneller und freiwilliger Tätigkeit kommt, wird im Empfehlungsteil erneut thematisiert.

Der Ort, an dem die freiwillige Tätigkeit meistens ausgeübt wird, ist zu 55 % der Gemeinschaftsraum der Einrichtung oder die Räume innerhalb der Station oder des Wohnbereiches (30 %). Die restlichen Orte zur Ausübung des freiwilligen Engagements verteilen sich gleichmäßig auf die Zimmer der Bewohner und auf Aktivitäten außerhalb der Einrichtung.

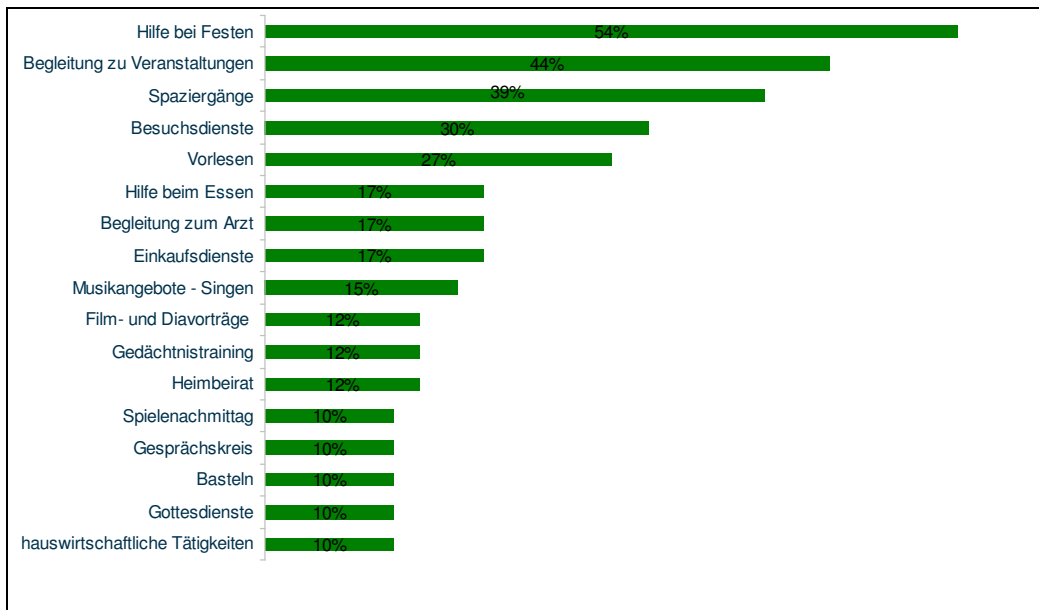


Abb. 25: Haupttätigkeiten Freiwilliger in Alten- und Pflegeheimen. Mehrfachnennung möglich. (n = 41)

13.4.2 Zielgruppen des freiwilligen Engagements

Die Abbildung 26 zeigt, dass das freiwillige Engagement vorrangig Bewohnern zugutekommt, die zwar Pflege- und Unterstützungsleistungen erhalten, aber mobil sind (83 %). An zweiter Stelle profitieren rüstige Bewohner (65 %) vom Engagement der Freiwilligen. An Demenz erkrankte Bewohner der Einrichtung sind zu 58 % Zielgruppe der freiwilligen Tätigkeiten. In nur 8 % der Fälle sind schwerstpflegebedürftige Bewohner, die ihr Zimmer nur selten verlassen können, Zielgruppe des freiwilligen Engagements.

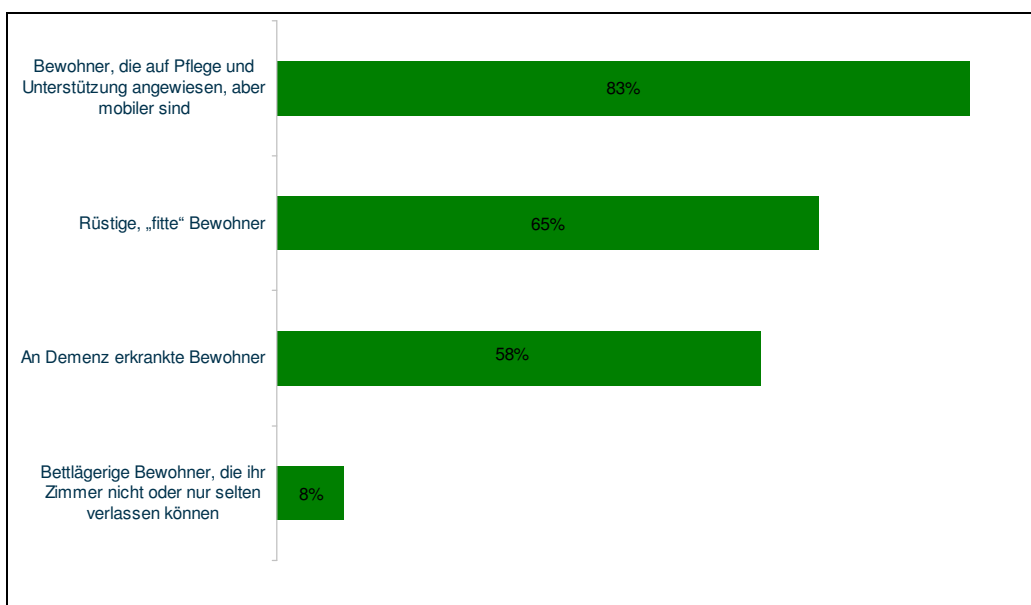


Abb. 26: Zielgruppen des freiwilligen Engagements. (n = 40)

50 % der Engagierten gaben an, sich nur um einzelne Bewohner zu kümmern. Im Durchschnitt betreut und begleitet jeder Freiwillige ca. 14 Bewohner der Einrichtung. Die übrigen 50 % gaben an, dass ihr Engagement einer Gruppe von Personen zugutekommt. Genaue Bewohnerzahlen lassen sich nicht ermitteln, das zeigen die zusätzlichen Kommentare der Befragten. Entweder profitieren alle Bewohnern vom Engagement, z.B. wenn ein Kiosk betrieben wird, eine variierende Zahl von Bewohnern, wenn es sich um ein Gruppenangebot handelt oder nur ein einzelner Bewohner, der vorrangig der Unterstützung bedarf.

13.4.3 Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern der Einrichtung

Die Engagierten wurden gefragt, wie häufig sie mit anderen Personen der Einrichtung zusammenarbeiten (siehe Abb. 27). Die meisten Freiwilligen arbeiten alleine (64 %) ¹⁸⁸. Weiterhin gaben die Freiwilligen an, sowohl mit anderen Freiwilligen als auch mit Pflegekräften zusammenzuarbeiten (32 %). Jeder fünfte Freiwillige (21 %) gab an, mit dem Sozialdienst oder nur mit anderen Freiwilligen (20 %) zusammenzuarbeiten. 18 % der freiwillig Engagierten arbeiten ausschließlich mit Pflegekräften zusammen. Sonstige Personen und Personengruppen, mit denen Freiwillige noch zusammenarbeiten sind u.a.: der Beschäftigungstherapeut, der hauswirtschaftliche und technische Bereich (z.B. Küche und Hausmeister), die Verwaltung (z. B. Pflegedienstleitung und Heimleitung) der Einrichtung, aber auch der Pfarrer, wenn es um die Gestaltung von Gottesdiensten geht.

¹⁸⁸ Die Antwortkategorien „Immer“ und „Oft“ werden in diesem Absatz zusammengefasst.

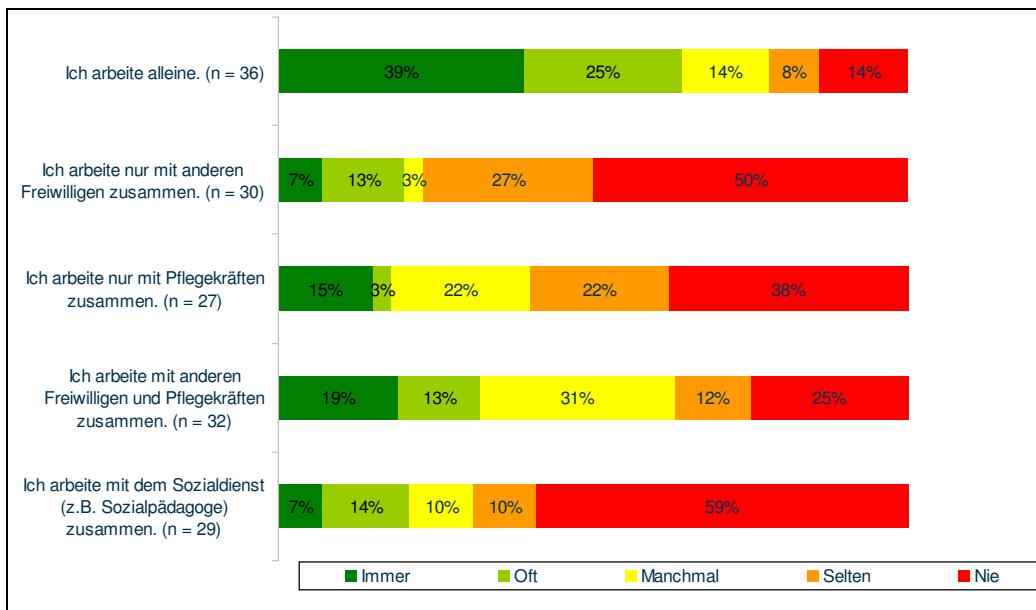


Abb. 27: Aussagen zur Zusammenarbeit des Freiwilligen mit anderen Personen in der Einrichtung.

Die Freiwilligen hatten in einer weiteren Frage die Möglichkeit, auf einer Skala von eins bis sechs das Verhältnis zwischen ihnen und den hauptamtlichen Mitarbeitern der Einrichtung zu beurteilen. 63 % beurteilen das Verhältnis als sehr gut, 30 % vergaben die Note „gut“, und nur 7 % verliehen der Zusammenarbeit das Prädikat „befriedigend“. Diese Angaben belegen eine hohe Zufriedenheit der Freiwilligen bezüglich der Zusammenarbeit mit allen Personengruppen der Einrichtung. In zwei offenen Fragen konnten die befragten Freiwilligen darlegen, was ihnen im Umgang mit dem hauptberuflichen Personal der Einrichtung besonders Freude bereitet (n = 27) und welche Wünsche sie für eine weitere Zusammenarbeit haben (n = 17). Die Antworten sind in Abbildung 28 zusammengefasst.

Erlebnisse und Erfahrungen, die Freiwilligen Freude im Umgang mit hauptamtlichen Mitarbeitern bereiteten.	Wünsche von Freiwilligen, die die weitere Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern betreffen.
Gegenseitige Akzeptanz - Respekt	Mehr Unterstützung
Anerkennung	Monatliche Gesprächsrunde
Anregungen und Ideen werden ernst genommen	Weiterhin eine gute Zusammenarbeit
Freundlichkeit	Informationen des Personal über Bewohner
Hilfsbereitschaft	Akzeptanz
Fachliche Gespräche	Kurze informative Gespräche
Aufgeschlossenheit	
Austausch	
Entgegenkommen	
Kollegialer Zusammenhalt	
Menschlichkeit	

Abb. 28: Positive Aspekte und Wünsche für die weitere Zusammenarbeit der Freiwilligen

13.5 Rahmenbedingungen des freiwilligen Engagements

13.5.1 Beurteilungen der Rahmenbedingungen im Alten- und Pflegeheim

Betrachtet man die Ergebnisse der Einstellungsfragen bzgl. der Rahmenbedingungen (siehe Abb. 29 und 30), sind die Freiwilligen zufrieden. Nahezu alle Freiwilligen (95 %) ¹⁸⁹ werden entsprechend ihrer Neigungen und Interessen eingesetzt und fühlen sich im Alten- und Pflegeheim (93 %) wohl. Es herrscht eine gute Stimmung in der Einrichtung (90 %) und im Krankheitsfall kann der Engagierte ohne Probleme zu Hause bleiben (89 %). Freiwillige betonen, ihre Arbeit selbständig gestalten zu können (86 %) und einen festen Ansprechpartner in der Einrichtung zu haben (81 %).

¹⁸⁹ Die Antwortkategorien „Trifft voll zu“ und „Trifft zu“ werden in diesem Absatz zusammengefasst.

63 % der befragten Engagierten nutzen den Erfahrungsaustausch mit anderen Personengruppen in der Einrichtung. Knapp die Hälfte der Freiwilligen (48 %) kennt die Fort- und Weiterbildungsangebote der Einrichtungen, aber nur 17 % der Engagierten nutzen das Angebot der einrichtungsinternen Bildungsangebote, wobei 27 % der freiwillig Tätigen sich selbst um eine angemessene Weiterbildung kümmern. Erstaunlich ist, dass nur 42 % aller Freiwilligen anfallende Unkosten erstattet bekommen, gehört dies doch zu den grundlegenden Anerkennungsleistungen freiwilligen Engagements.

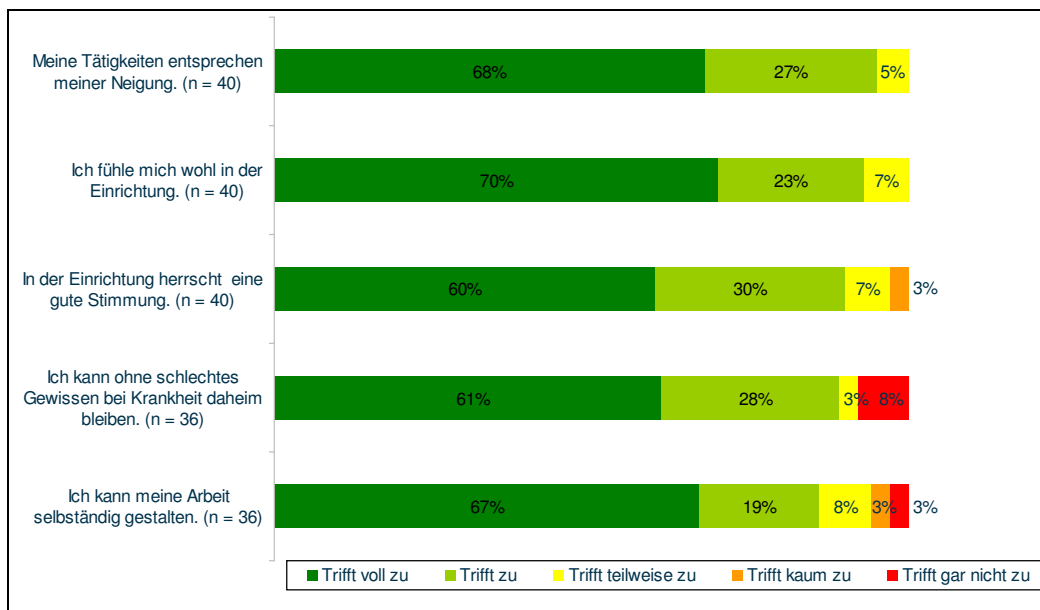


Abb. 29: Beurteilung von Aussagen zu Rahmenbedingungen in Bezug aufs eigene Engagement I

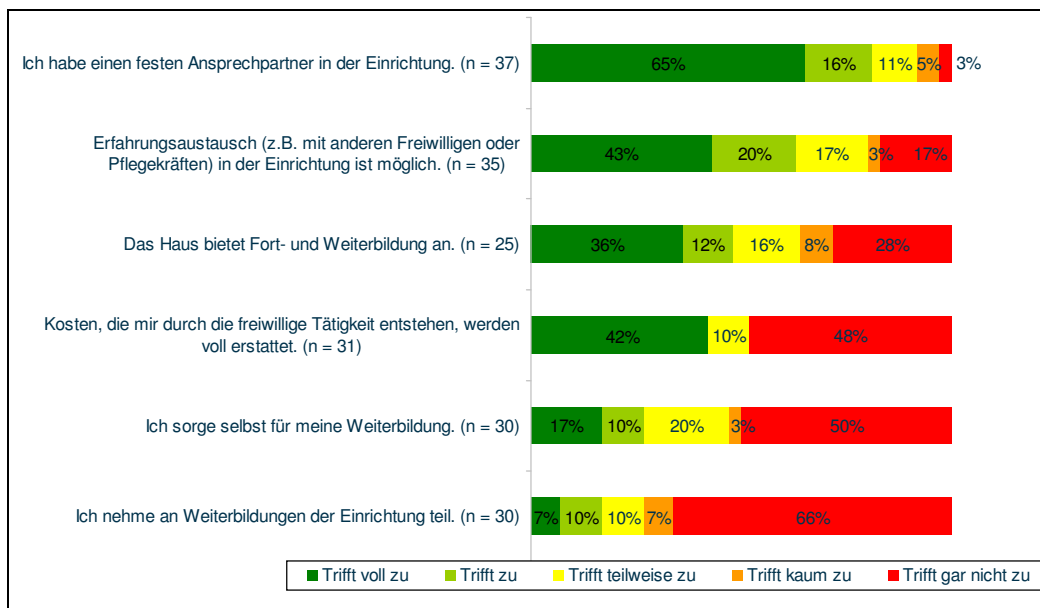


Abb. 30: Beurteilung von Aussagen zu Rahmenbedingungen in Bezug aufs eigene Engagement II

13.5.2 Einarbeitung freiwillig Engagierter

Nur etwas mehr als ein Viertel (27 %) der befragten Freiwilligen ist auf das Engagement und die Übernahme und Ausführung der freiwilligen Tätigkeit vorbereitet worden. Dieses Ergebnis lieferte bereits die Eurovol-Studie¹⁹⁰, die erkannte, dass ca. drei Viertel aller freiwillig Engagierten nur eine unzureichende bis gar keine Einarbeitung und Begleitung ihrer Tätigkeiten erfahren. Die Freiwilligen, die auf ihre Tätigkeit vorbereitet worden sind, gaben an, durch Seminare (z.B. durch das ZAB organisiert), intensive Gespräche mit Heim- und Pflegedienstleitung oder von Bewohnern das Haus und alle anderen wichtigen Dinge für das Aufnehmen ihrer Aufgabe erläutert bekommen zu haben.

13.5.3 Vertragliche und versicherungsrechtliche Regelungen

Da es vertragliche Vereinbarungen zwischen Freiwilligen und der Einrichtung nur in einem Alten- und Pflegeheim gibt, sind weitere Erläuterungen an dieser Stelle nicht nötig. Im Empfehlungsteil wird der Wert einer schriftlichen Vereinbarung zwischen Einrichtung und Freiwilligem erneut aufgegriffen.

Insgesamt wissen nur 32 Freiwillige, ob sie in der Einrichtung versichert sind oder nicht. 75 % dieser Gruppe wissen, dass sie über die Einrichtung versichert sind, aber nicht alle können Angaben zur Art des Versicherungsschutzes machen. Ca. drei Viertel der um den Versicherungsschutz Wissenden gaben an, über die Einrichtung unfall- und haftpflichtversichert zu sein. Ein Viertel der Freiwilligen geht davon aus, nicht über die Einrichtung versichert zu sein. Da zum Thema Versicherungsschutz erheblicher Aufklärungsbedarf besteht, werden im Empfehlungsteil die wichtigsten Fragen diesbezüglich geklärt.

13.5.4 Formen der Anerkennung freiwilligen Engagements

Viele Freiwillige gaben an, als Anerkennung für ihr freiwilliges Engagement, Einladungen zu Helferfesten und Veranstaltungen (64 %) zu erhalten und bei persönlichen Anlässen (z.B. Geburtstag) Geschenke überreicht zu bekommen (49 %). Fast die Hälfte der Freiwilligen (46 %) gab an, kostenlose Mahlzeiten und Getränke zur freien Verfügung gestellt zu bekommen (siehe Abb. 31).

¹⁹⁰ Vgl. Gaskin/Smith/Paulwitz 1996: 67.

Eine Ehrung für die geleistete freiwillige Tätigkeit erhielt jeder vierte Engagierte (26 %). Eine untergeordnete Rolle in der Anerkennungskultur spielt die Einbindung Freiwilliger in Entscheidungen (17 %) oder das Angebot von kostenlosen Ausflügen und Freizeitangeboten (13 %). Freifahrtscheine erhält nur ein Freiwilliger, und noch kein Freiwilliger hat für einen privaten Anlass Räumlichkeiten der Einrichtung zur Verfügung gestellt bekommen. Als „sonstige Anerkennungsleistungen“ bezeichneten Freiwillige die Gewährung von Kilometergeld und die persönliche „Danksagung“. Nur 17 % aller freiwilligen Engagierten werden alle Unkosten, die im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit entstehen, voll erstattet, meist in Höhe des Fahrtgeldes mit dem Auto oder des öffentlichen Nahverkehrs. Ein Freiwilliger erhält eine pauschale Vergütung von 3 € pro Einsatz.

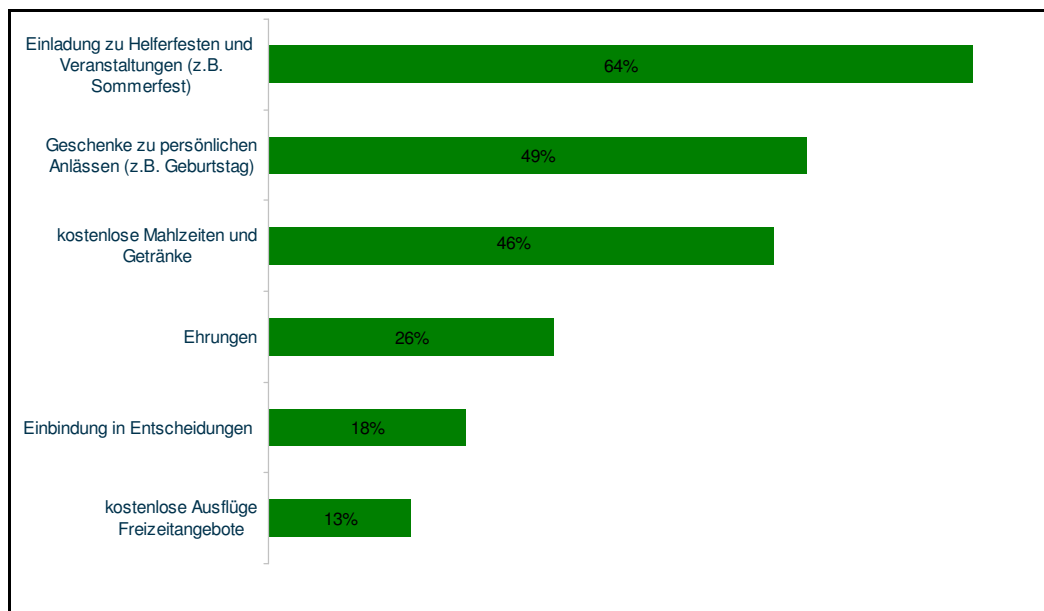


Abb. 31: Formen der Anerkennung die Freiwillige von den Einrichtungen erhalten. (n = 39)

13.5.5 Unterstützungswünsche

Bemerkenswert ist, dass sich 63 % aller befragten Freiwilligen keine weitere Unterstützung von Seiten des Alten- und Pflegeheims wünschen. Mehr als ein Drittel der Befragten (37 %) wünscht sich in den in Abbildung 32 dargestellten Bereichen eine verstärkte Unterstützung. Die Ergebnisse werden auf Grund der geringen Zahl Freiwilliger mit Wünschen in absoluten Zahlen ausgedrückt.

Auf eine Diskussion der Unterstützungswünsche wird an dieser Stelle verzichtet, da sie Teil der Handlungsempfehlungen (siehe Teil III) sind. Um auf die Wünsche der Freiwilligen zu reagieren, werden den Einrichtungen passende Anregungen unterbreitet.

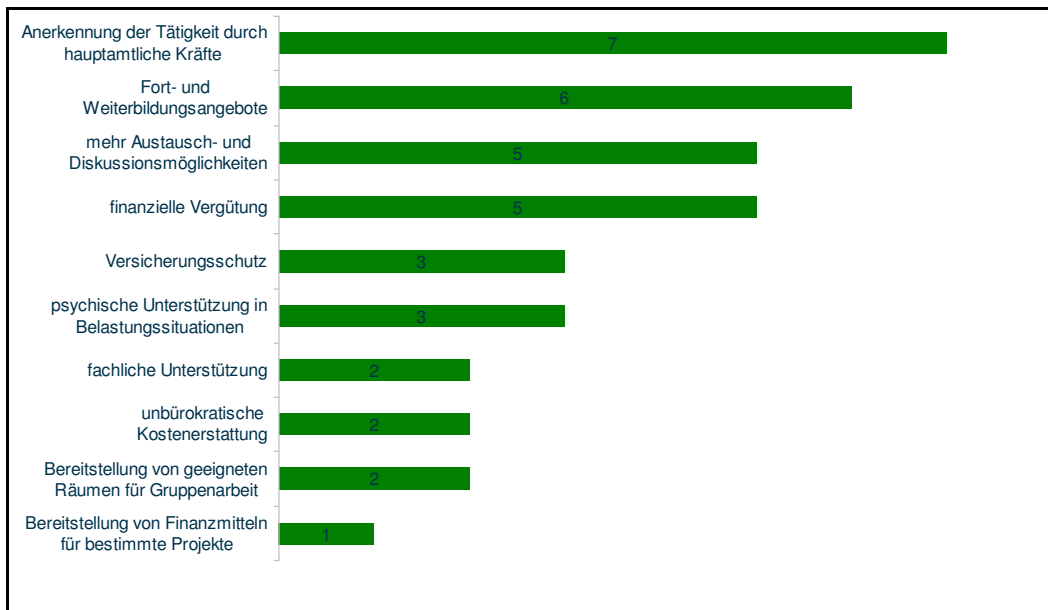


Abb. 32: Unterstützungswünsche Freiwilliger. Mehrfachnennung möglich.

13.6 Anmerkungen und Anregungen freiwillig Engagierter

Im abschließenden Teil des Fragebogens konnten die Freiwilligen ihre Anmerkungen, Ideen und Forderung selbständig formulieren. Zum einen wurde nochmals der Wunsch nach mehr Austausch- und Diskussionsmöglichkeiten zwischen den Freiwilligen in den unterschiedlichen Einrichtungen geäußert. Zum anderen hält ein Freiwilliger ein stärkeres Werben der Einrichtungen für die freiwillige Tätigkeit im Alten- und Pflegeheim für notwendig, damit sich noch mehr Menschen für die Sicherung der Lebensqualität der älteren pflegebedürftigen Menschen freiwillig engagieren. Ein anderer Freiwilliger weist darauf hin, dass ein freiwilliges Engagement im Alten- und Pflegeheim ein Engagement ist, bei dem alle von der Tätigkeit profitieren.

13.7. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Diskussion der wichtigsten Ergebnisse erfolgt im nächsten Teil dieser Arbeit, da sie die Grundlage für die Erstellung der Handlungsempfehlungen bilden. Die Ergebnisse der Befragungen helfen die derzeitigen einrichtungsbezogenen Rahmenbedingungen freiwilligen Engagements weiter zu entwickeln, um das Engagement nachhaltig fördern und unterstützen zu können.

III. Teil – Handlungsempfehlungen für Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth

14 Handlungsempfehlungen für Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth

Die Ergebnisse der Einrichtungs- und Engagiertenbefragung zeichnen ein überwiegend positives Bild des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth. Sowohl die Einrichtungen als auch die engagierten Freiwilligen sind zufrieden. Es herrscht Übereinstimmung hinsichtlich der Ziele, die mit freiwilligem Engagement verfolgt werden. Alle Alten- und Pflegeheime wünschen sich den Ausbau des freiwilligen Engagements. Die benötigte Anzahl wird mit 128 Freiwilligen angegeben, verteilt auf neun Einrichtungen. Dies bedeutet, dass die Alten- und Pflegeheime eine Verdopplung der bisherigen Engagiertenzahl für erstrebenswert erachten.

Dennoch besteht in einigen Bereichen erheblicher Entwicklungs- und Aufklärungsbedarf. In den folgenden Kapiteln werden den Einrichtungen allgemeine Empfehlungen, sog. „Praxistipps“, an die Hand gegeben, die hilfreich sind, das angestrebte Ziel, den Ausbau oder erstmals den Aufbau förderlicher Freiwilligenstrukturen, zu erreichen. Die Praxistipps sind ein erster Schritt, aber ersetzen keineswegs die Erarbeitung eines passgenauen Konzeptes. Dies sollte innerhalb jeder Einrichtung unter Mitwirkung aller freiwilligen und professionellen Mitarbeiter individuell geschehen.

14.1 Themenschwerpunkte der Handlungsempfehlungen

In nachstehenden Themenschwerpunkten besteht, wie in den Ergebnissen der Einrichtungs- und Freiwilligenbefragung deutlich wurde, erheblicher Entwicklungsbedarf.

- Gewinnung freiwillig Engagierter
- Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen bzgl. freiwilligen Engagements
- Einrichtungsbezogene Rahmenbedingungen bzgl. freiwilligen Engagements
 - Einarbeitung freiwillig Engagierter
 - Konzeptarbeit
 - Versicherungsschutz freiwillig Engagierter
 - Anerkennungsleistungen
- Tätigkeitsprofil freiwillig Engagierter

14.1.1 Gewinnung freiwillig Engagierter

Die Ergebnisse der Einrichtungsbefragung haben gezeigt, dass das eigene Engagement der Einrichtungen, neue Freiwillige zu gewinnen eher dürftig ausfällt. Die Alten- und Pflegeheime verlassen sich zu sehr auf andere Personen und Institutionen und hoffen, dass ohne großes Zutun Freiwillige in die Einrichtung hineinwandern. Dem ist aber nicht so. Freiwillige müssen angesprochen werden und der Nutzen des Engagements muss ihnen vor Augen geführt werden. Selbstmeldungen kommen zwar vor, aber darauf sollten sich die Einrichtungen weder verlassen noch beschränken.

Oft mangelt es am Wissen, wie interessierte Bürger anzusprechen sein, die bereit sind Zeit zu spenden und sich in einem Alten- und Pflegeheim zu engagieren.

„Im Umfeld eines jeden Heimes gibt es ein stilles, sozusagen ruhendes Potential, das es zu wecken gilt. [...] Alle diese Leute gilt es anzusprechen, ihre Bereitschaft anzunehmen, ihre Initiative zu koordinieren und gezielt einzusetzen.“¹⁹¹

Die Befragung der Engagierten hat gezeigt, dass überwiegend ältere Menschen (Frauen) in der nachberuflichen Phase und (ehemalige) Angehörige in einem Alten- und Pflegeheim freiwillig tätig werden. Diese gilt es vornehmlich anzusprechen.

Praxistipps:

(1) Die Gestaltung von Plakaten und Aushängen, die über die Möglichkeit informieren, sich in einem Alten- und Pflegeheim zu engagieren, kosten nicht viel Geld und können dort präsentiert werden, wo sich viele ältere Menschen (besonders Frauen) treffen, z.B. in Behörden, im Supermarkt, bei Hausärzten, in den öffentlichen Verkehrsmitteln oder in der Einrichtung selbst. Wie der TV Spot der Freiwilligenbörse „Wofür“ in den Fürt-her Stadtbussen, in dem Bürger angesprochen werden, ihre freie Zeit zu spenden, könnte ein ähnlicher TV Spot Bürger direkt auf die Übernahme bestimmter freiwilliger Tätigkeiten in einem Alten- und Pflegeheim hinweisen.

(2) Da sich im hohen Maße (ehemalige) Angehörige von Bewohnern engagieren, sind gerade sie potentielle Freiwillige. Die bereits bestehende persönliche Verbindung zur Einrichtung kann genutzt werden und im Gespräch – durch die direkte Ansprache der Mitarbeiter – die Möglichkeit und der Nutzen freiwilligen Engagements direkt vor Augen geführt werden. Angehörige können auch indirekt durch einen Aushang in der Einrichtung über freiwilliges Engagement informiert werden.

¹⁹¹ Sumalvico 1984: 225, zitiert nach: Zörkler 1993: 22.

(3) Die Organisation von einem „Tag der offenen Tür“, der die Bürger des Stadtteils auf direktem Weg in die Einrichtung bringt, kann lohnen und Menschen zum Engagement anregen.

(4) Andere Freiwillige hingegen kommen über die Vermittlung einer Freiwilligenagentur zum Engagement. Das „ZAB“ und/oder die Freiwilligenbörse „Wofür“ sind interessante Kooperationspartner. Aber auch der Kontakt zu kirchlichen Gemeinden ist hilfreich und kann die Vermittlung potenzieller Freiwilliger nach sich ziehen. Ebenfalls kann sich die Zusammenarbeit mit dem Seniorenbüro der Stadt Fürth auszahlen, da auch dort hin und wieder interessierte Bürger Beratung und Information zur Aufnahme einer freiwilligen Tätigkeit suchen.

14.1.2 Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen

Öffentlichkeitsarbeit leistet einen wichtigen Beitrag, das Thema „Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen“ sowohl öffentlich und gesellschaftlich auszuzeichnen¹⁹², als auch den Anstoß, das Negative der stationären Altenhilfeeinrichtungen zu überdenken und zu berichtigen. Das Ausmaß der Öffentlichkeitsarbeit ist eng an die Gewinnung Freiwilliger geknüpft. In der Befragung wurde festgestellt, dass ein gewisser Anteil Freiwilliger in den Heimen durch bereits Engagierte zum freiwilligen Engagement motiviert wurde. Bereits Engagierte leisten damit einen unverzichtbaren Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen. In der Ergebnisdarstellung ist auch deutlich geworden, dass die Integration Freiwilliger stets die Öffnung der Einrichtung nach außen mit sich bringen soll und ein wichtiges Ziel freiwilligen Engagements in allen Einrichtungen darstellt. Hingegen fallen die Leistungen, die die Einrichtung hierfür erbringen eher bescheiden aus. Schon im Vorfeld der Befragung fiel mir nur ein Prospekt in die Hände, in dem ein Träger verschiedener Einrichtungen zum freiwilligen Engagement aufrief. Eine Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit in den Alten- und Pflegeheimen ist dringend notwendig.

„Insgesamt lässt sich feststellen, dass für die Werbung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen eine Presse- und Öffentlichkeitsarbeit besonders wirksam ist, die heim-, kirchengemeinden-, stadtteil- und regionalbezogen ist. So hat sich z.B. gezeigt, dass persönliche Kontakte [...] viel effektiver sind als noch so reichlich ausgelegtes schriftliches Material.“¹⁹³

¹⁹² Vgl. Jakob 2006: 67.

¹⁹³ Langen/Schlichting 1990: 88.

Praxistipps:

(1) In Erwägung zu ziehen ist eine Informationsveranstaltung (z.B. aller Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth zusammen) zum Thema „Freiwilliges Engagement im Altenheim“. Ziele, die mit freiwilligem Engagement verfolgt werden, und gewünschte Aufgabenprofile Freiwilliger werden anwesenden interessierten Bürgern präsentiert. Die Darstellung gezielter Aufgabenprofile und Anforderungen an Freiwillige erleichtert gerade unwissenden Bürgern die Entscheidung, ein Engagement aufzunehmen, wenn der zeitliche Einsatz befristet und die Aufgabe im Vorfeld klar definiert ist.

(2) Ein ebenso öffentlichkeitswirksames Projekt, das von allen Einrichtungen gemeinsam vorbereitet und gestaltet werden kann, ist eine „Wunschzettellaktion“. Die Bewohner der Alten- und Pflegeheime werden gebeten, ihre Wünsche zu notieren. Vielleicht ein einziger Wunsch, der ihnen bis jetzt unerfüllt geblieben ist. Sind die Wünsche der Bewohner zusammengetragen, wird der Aufruf an die Bürger der Stadt Fürth gestartet, die neun Altenhilfeeinrichtungen bei der Umsetzung der gesammelten Wünsche zu unterstützen. Denkbar ist die Unterstützung sowohl finanziell und organisatorisch, aber eben auch als Handelnder, der seine Zeit spendet, wenn es um die Erfüllung eines Herzenswunsches geht.

(3) Multiplikatorenarbeit ist interne Öffentlichkeitsarbeit und Erfolg versprechend. Die Multiplikatorenarbeit Freiwilliger ist die beste Öffentlichkeitsarbeit, denn die direkte Ansprache von Freunden und Bekannten, die detaillierten Informationen über ein Engagement und die verrichteten Tätigkeiten, erleichtern noch unentschlossenen Bürgern die Entscheidung für die Übernahme einer freiwilligen Tätigkeit.¹⁹⁴ Die Meinung bereits engagierter Personen ist für die Einrichtungen auch deshalb so enorm wichtig, weil sie ihre Meinung zur Einrichtung, der Arbeit und Stimmung in der Einrichtung in Gesprächen in die Öffentlichkeit transportieren.

14.1.3 Rahmenbedingungen des freiwilligem Engagement

Einarbeitung freiwillig Engagierter

Die Ergebnisse der Frage, ob eine Einarbeitung nötig sei und eine Einarbeitung des Freiwilligen stattgefunden habe, sind nicht deckungsgleich. Die Einrichtungen verwiesen darauf, dass eine Einarbeitung immer erforderlich sei und eben eine stattgefunden hat, egal in welchem Bereich ein Freiwilliger eingesetzt wurde.

¹⁹⁴ Vgl. Zörkler 1993: 23.

Hingegen gaben die befragten Freiwilligen zu einem Großteil an, weder auf ihre Tätigkeit vorbereitet noch eingearbeitet worden zu sein. Die Differenz in den Aussagen und der beschriebene Bedarf, das Engagement in den Einrichtungen auszuweiten, veranlassen zu Empfehlungen, die die Einarbeitung Freiwilliger betreffen.

Praxistipp:

(1) Je nachdem, wie viele Freiwillige ein Engagement im Alten- und Pflegeheim beginnen, ist die Vorbereitung auf das Engagement das Wichtigste. Wenn mehrere Freiwillige ihr Engagement in der Einrichtung zu einem ähnlichen Zeitpunkt aufnehmen, dann ist die Organisation eines Vorbereitungskurses im Seminarstil sicherlich sinnvoll. Ein Qualifizierungs- oder Vorbereitungskurs ist sicher nicht bei allen Aufgaben nötig, aber gerade, wenn es sich um sehr anspruchsvolle Aufgaben im Betreuungsalltag (z.B. Gedächtnistraining, Mitwirkung im Heimbeirat etc.) oder die Begleitung von an Demenz erkrankten Bewohnern handelt, ist eine gezielte Einweisung und Anleitung sinnvoll und zwingend erforderlich.¹⁹⁵ Gerade unter dem Aspekt, dass die meisten Freiwilligen gerne alleine, verantwortungsbewusst und selbständig arbeiten wollen, ist eine gründliche Einarbeitung das Wichtigste.

Konzeptarbeit

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass alle neun Alten- und Pflegeheime den Freiwilligen einen festen Ansprechpartner zur Verfügung stellen und damit großes Interesse am Engagement von außen bekunden. Außerdem scheint die Arbeit mit einem Konzept durchaus lohnenswert, schaut man die hohe Zahl Engagierter in nur einer einzelnen Einrichtung an (siehe Kapitel 12.1.1).

Der Erfolg oder Misserfolg des Einsatzes freiwilligen Engagements in einem Alten- und Pflegeheim hängt wesentlich von der Sorgfältigkeit der Planung ab.¹⁹⁶ Jede Altenhilfeeinrichtung benötigt eine für sich spezielle Planung mit konkreter Zielformulierung, die klärt, was mit dem Einsatz Freiwilliger verfolgt wird. Denn nicht jede Einrichtung verfolgt mit freiwilligem Engagement die gleichen Ziele und implementiert dieselben Angebote. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass sich trotz fehlender Konzepte, wie dies in vier Einrichtungen der Fall ist, vielfältige Formen des freiwilligen Engagements entwickeln konnten.

¹⁹⁵ Vgl. Zörkler 1993: 29.

¹⁹⁶ Vgl. ebenda: 21.

Vorstellbar ist jedoch, dass hier ein kluges Zusammenwirken von Einrichtung und Freiwilligen, also ein konzeptgeleitetes Engagement, die Interessen zum Wohle der Bewohner nutzbringend zusammenführen könnte.¹⁹⁷ Mit Hilfe eines Konzeptes verläuft der Einsatz Freiwilliger nicht mehr unkoordiniert, sondern ermöglicht eine sinnvolle Planung und Koordination.¹⁹⁸

Praxistipps:

(1) Bei der Erarbeitung eines Konzeptes muss m. E. das Rad nicht zwangsläufig neu erfunden werden, vielmehr sollten die Erfahrungen anderer Einrichtungen genutzt werden. Eine Modifikation vorhandener Konzepte ist unumgänglich, weil jede Einrichtung mit ihren freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern einmalig ist.

Folgende Publikationen sind bei der Erarbeitung eines Konzeptes hilfreich:

- Daneke, Sigrid: Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe. Motivieren – organisieren – honorieren. Verlag: Urban & Fischer, München 2003.
- Schöffler, Mona: Ehrenamtliche Mitarbeit organisieren. Verlag: Vincentz, Hannover 2006.

Diese Publikationen beschäftigen sich allgemein mit dem Thema „Freiwilliges Engagement in der Altenhilfe“. Dennoch finden sich in der Literatur zahlreiche Empfehlungen und Anregungen für die Konzeptarbeit.

- Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg: Bürgerengagement im Pflegeheim. Entwicklungsaufgabe des Sozialen Dienstes. Dokumentation zum 47. Fachtag im Juli 2001. Eigenverlag, Stuttgart 2003.
- Servicebüro SESA (Servicebüro zur Förderung des ehrenamtlichen Engagements in stationären Einrichtungen der Altenhilfe): Praxisleitfaden. Konkrete Handlungsempfehlungen für die Arbeit mit Ehrenamtlichen in der stationären Altenhilfe. 2005.

Online unter: www.diakonie-guetersloh.de/admin/_pics/files_WebDav-Zugriff/Publikationen/Leitfaden_SESA.pdf

Diese Veröffentlichungen enthalten konkrete Ideen zur Erstellung eines Konzeptes.

¹⁹⁷ Vgl. Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 31.

¹⁹⁸ Vgl. Zörkler 1993: 21.

(2) Der Ansprechpartner sollte die Planung des Einsatzes und Integration der Freiwilligen in den Heimalltag übernehmen. Die Erfassung allgemeiner Daten Freiwilliger (z.B. Adresse, Beruf, Geburtstag) sind im Rahmen vertraglicher Vereinbarungen wichtig und können ebenfalls ins Aufgabenspektrum des Ansprechpartners fallen. Dabei ist zu beachten, dass dem Ansprechpartner ausreichend Zeit für die Einarbeitung, Begleitung und Unterstützung von Freiwilligen zur Verfügung gestellt wird.

Grundsätzlich glückt der Einsatz Freiwilliger nur bei hervorragender Organisation und offenem Meinungs Austausch innerhalb des Hauses, wobei die Heimleitung stets Vorbildfunktion übernimmt.

Versicherungsschutz

Was den Versicherungsschutz Freiwilliger im Rahmen ihres Engagements betrifft, konnten nur vier Einrichtungen genaue Angaben machen. Deshalb verwundert es nicht, dass auch nur wenige Freiwillige über die Art ihres Versicherungsschutzes Auskunft geben konnten. Aufklärungsarbeit zum Thema Versicherungsschutz tut deshalb Not.

Allen Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth und ihren Freiwilligen sei mitgeteilt, dass seit dem 1. April 2007 für jeden freiwillig Tätigen Versicherungsschutz über die Versicherungskammer Bayern besteht. Die bayerische Ehrenamtsversicherung ist eine Sammel-Haftpflicht- und Sammel-Unfallversicherung, wobei die Grundversicherung die Einrichtungen und Freiwilligen nichts kostet und antragsfrei ist. Die Kosten für den Versicherungsschutz trägt der Freistaat Bayern. Zu beachten ist, dass der gebotene Versicherungsschutz nachrangig ist, d.h. eine anderweitig bestehende Haftpflicht- oder Unfallversicherung geht im Schadensfall der Bayerischen Ehrenamtsversicherung vor.¹⁹⁹

Als vorrangig wird der Versicherungsschutz aus der gesetzlichen Unfallversicherung und der Individualversicherung des Trägers oder der privaten Person verstanden (z.B. private Unfallversicherung und Haftpflichtversicherung). Ein privater, gesetzlicher oder vom Träger abgeschlossener Unfallversicherungsschutz hat somit vor der Bayerischen Ehrenamtsversicherung immer Vorrang.

Ein gesetzlicher Unfallversicherungsschutz, nach § 2 Abs.1 Nr. 9 SGB VII, besteht für Personen, „[...] die im Interesse des Gemeinwohls ehrenamtlich tätig sind (z.B. in der Wohlfahrtspflege, im Gesundheitswesen oder in der Kirche) [...]“.²⁰⁰ Somit sind alle Engagierten in den Alten- und Pflegeheimen, die einem Wohlfahrtsverband angeschlossen sind, über die gesetzliche Unfallversicherung pflichtversichert.

¹⁹⁹ Vgl. StMAS 2007 - siehe hierzu www.stmas.bayern.de/sozialpolitik/ehrenamt/versicherung.htm

²⁰⁰:Die Akademie Bruderhilfe-Familienfürsorge 2005: 12.

Für die Anbieter privater Alten- und Pflegeheime ist die gewerbliche Berufsgenossenschaft zu ständig. Die Haftpflichtversicherung tritt dann ein, wenn während der freiwilligen Tätigkeit ein Bewohner verletzt wird oder Sachschaden auftritt. Die Einrichtungen sollten darauf achten, dass ihr Träger eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat, die Freiwillige beitragsfrei mitversichert. Zudem kann sich der Freiwillige durch eine private Haftpflichtversicherung schützen. Sie hat die Aufgabe, unberechtigte Forderungen Dritter abzuwehren und im Schadenfall für die finanziellen Folgen aufzukommen. Da nicht alle Privathaftpflichtversicherungen für Schäden aufkommen, die während des freiwilligen Engagements entstehen, sollten Freiwillige ihre Versicherung dahingehend überprüfen.²⁰¹ Grundsätzlich gilt auch hier ein subsidiärer Versicherungsschutz. Ein bestehender privater oder institutioneller Haftpflichtversicherungsschutz geht im Schadensfall dem Versicherungsschutz der bayerischen Ehrenamtsversicherung vor. Der Versicherungsschutz muss sichergestellt und bekannt sein, damit der Freiwillige vor persönlichem Schaden und Regressansprüchen geschützt ist.

Praxistipps:

- (1) Als aller erstes ist von der Einrichtung zu prüfen, ob die betriebliche Unfall- und Haftpflichtversicherung des Alten- und Pflegeheims freiwillig Tätige mitversichert.
- (2) Bereits beim Erstkontakt oder in einem nachträglichen Informationsschreiben müssen Freiwillige über die Art des bestehenden Versicherungsschutzes während dem Ausüben der Tätigkeit in der Einrichtung informiert werden.

Anerkennungsleistungen für freiwillig Engagierte

Der Anerkennungskultur freiwilligen Engagements wird noch nicht in jeder Einrichtung der Wert beigemessen, den sie verdient und erfordert. Die befragten Freiwilligen wünschten sich u.a. Verbesserungen in den Anerkennungsleistungen und mehr Austauschmöglichkeiten. Im Gegensatz zu den professionellen Mitarbeitern erhalten die Freiwilligen kein Geld für ihre Tätigkeit. Deshalb sind gerade nicht geldwerte Gratifikationsformen, die das Engagement wertschätzen und würdigen, so wichtig. Damit wird den Freiwilligen vor Augen geführt, dass ihr Engagement keineswegs selbstverständlich ist. Eine konzeptionelle Weiterentwicklung der bestehenden „Dankeschön-Kultur“ ist in jeder Einrichtung erforderlich. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Anerkennung und Wertschätzung des Freiwilligen kontinuierlich erfolgen sollte.

²⁰¹ Vgl. Die Akademie Bruderhilfe-Familienfürsorge 2005

Einmalige Anerkennungen reichen nicht aus, vielmehr sollten sie über die Dauer des gesamten Engagements erfolgen und von der Einrichtungsleitung befürwortet werden.²⁰²

Praxistipps:

(1) Als mögliche Formen der nicht monetären Anerkennung sind z.B. Anerkennungsschreiben oder öffentliche Ehrungen des Freiwilligen denkbar. Zudem sollte das Engagement der Freiwilligen in einer öffentlichen Danksagung (z.B. im Pressebericht) oder bei Helferfesten gewürdigt werden.²⁰³ Die Bereitstellung von Mahlzeiten und Getränken während der freiwilligen Tätigkeit sollte zum Standard gehören. Eine Anerkennung und mögliche Honorierung des Engagements ist aber auch durch Geschenke und Vergünstigen denkbar.

(2) Entstehen dem Freiwilligen auf Grund seiner freiwilligen Tätigkeit Ausgaben (z.B. durch Porto-, Telefon- und Fahrtkosten) sind diese im Rahmen einer Aufwandsentschädigung voll zu erstatten.

(3) Austauschmöglichkeiten können in Form von Einzelsprechstunden, in denen den Engagierten ermöglicht wird, Erlebtes zu reflektieren, oder in Gruppen organisiert werden. Ein formelles Zusammentreffen von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern gibt dem Engagement einen bedeutenden Charakter. Freiwillige sehen sich dadurch als fester Bestandteil in die Arbeitsabläufe der Einrichtung integriert. Je nach Tätigkeitsfeld ist die Partizipation des Freiwilligen am Einrichtungsgeschehen möglich. Ein Mitspracherecht, wenn es das persönliche Arbeiten und Engagement des Freiwilligen betrifft, ist sicherlich förderlich, denn Freiwillige wollen die Rahmenbedingungen ihres Engagements wesentlich mitbestimmen und in die Entscheidungen eingebunden werden.

(4) Eine weitere Anerkennung können freiwillig Engagierte durch die Vermittlung des Kontakts zu den Angehörigen des zu betreuenden Bewohners bekommen. Angehörige spüren die Entlastung und sind dankbar für eine weitere Bezugsperson. Anerkennung erhalten die Freiwilligen dann nicht nur von der Einrichtung, sondern auch durch ein dankbares Wort des entlasteten Angehörigen. Zudem trägt der Kontakt dazu bei, dass alte und vielleicht wichtige Angewohnheiten, Besonderheiten und biografische Erlebnisse der zu betreuenden Person ausgetauscht werden.

²⁰² Vgl. Jakob 2006: 74.

²⁰³ Vgl. ebenda :68.

(5) Es gilt von den Einrichtungen zu prüfen, ob die engagierten Freiwilligen ausreichend über die Fort- und Weiterbildungsangebote der jeweiligen Einrichtung informiert werden, da bisher nur 17 % der Freiwilligen die Angebote nutzten. Die Inhalte der Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen sollten sich an der Zielgruppe freiwilligen Engagements orientieren. Da sich Freiwillige in der Begleitung und Betreuung von an Demenz erkrankten Bewohnern engagieren, ist eine entsprechende Qualifikation in diesem Bereich zwingend erforderlich.

14.1.4 Tätigkeitsprofil freiwillig Engagierter

Die unterschiedlichen Ergebnisse der Heim- und Engagiertenbefragung zeigen, dass sich Freiwillige wohl auch in Aufgabenbereichen der hauptberuflichen Mitarbeiter betätigen. Die Einrichtungen gaben an, dass Freiwillige nicht in der grundpflegerischen Versorgung von Bewohnern eingesetzt werden. 7 % aller Freiwilligen gaben hingegen an „Hilfen zur Körperpflege“ zu leisten. Sowohl die Befragung der Einrichtungen als auch der Freiwilligen ergab, dass das hauptamtliche Personal bei Reichtung von Mahlzeiten und Getränken an den Bewohner unterstützt wird. Hier findet eine Vermischung professioneller und freiwilliger Tätigkeiten statt und kann eine problematische Zusammenarbeit zur Folge haben.

Praxistipps:

(1) Wenn sich die Tätigkeit freiwillig Engagierter mit Aufgaben professioneller Mitarbeiter schneidet, muss neben einer fachkundigen Anleitung, auch eine kontinuierliche Begleitung ihrer Tätigkeit gewährleistet sein.²⁰⁴ Leisten Freiwillige beispielsweise Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme eines an Demenz erkrankten Bewohners, kann dies das Pflegepersonal von der meist zeitintensiven und nervenaufreibenden Tätigkeit entlasten. Wenn ein Freiwilliger in diesem Bereich tätig werden möchte, ist eine Schulung aber dringend erforderlich.

(2) Eine Analyse der Angebote, die sich Heimbewohner wünschen, kann hilfreich sein. Denn nur verlangte Angebote werden von den Bewohnern angenommen. Daher müssen die Bewohner einer Einrichtung unbedingt in die konzeptionelle Planung freiwilligen Engagements einbezogen werden.

²⁰⁴ Vgl. Daneke 2003: 23.

(3) Exakte Aufgabenprofile und Stellenbeschreibungen der Einsatzfelder und Tätigkeiten freiwilligen Engagements sind imstande Interessierte direkt anzusprechen.²⁰⁵ Es gibt Freiwillige, die keine Ahnung haben, wie ein Engagement im Alten- und Pflegeheim aussehen könnte. Vorgegebene Aufgabenprofile helfen denjenigen, die zu Beginn vielleicht noch keine eigenen Ideen bzgl. des Engagements haben. Hingegen gibt es Engagierte mit festen Vorstellungen und Wünschen, denen Spielraum für eigene Ideen und Gestaltungsvorschläge eingeräumt werden sollte. Damit das gute Verhältnis von freiwillig Engagierten zu den hautamtlichen Mitarbeitern der Einrichtungen weiter bestehen bleibt, ist eine Überschneidung von Aufgabenprofilen nicht förderlich. Einem hohen Maß an Unzufriedenheit auf beiden Seiten kann durch klar definierte Aufgabenbereiche vorgebeugt werden.

(4) Freiwilliges Engagement in Alten- und Pflegeheimen hat nicht den Inhalt, dass Freiwillige die Körper- und Grundpflege der Bewohner übernehmen. Denn dabei wird die Schwelle der Intimität zum Heimbewohner überschritten.

14.2 Zusammenfassung

„Eine moderne Engagementförderung erfordert selbstverständlich finanzielle Ressourcen für die Begleitung der Engagierten, für ihre Weiterbildung, für die Bereitstellung von Reflexionsmöglichkeiten usw. und die Kostenneutralität des Engagements, d.h. die Erstattung von Kosten für entstandenen Aufwand wie Fahrtkosten o.Ä., sollte zum Standard einer modernen Engagementförderung gehören. Ebenso gehört dazu ein ausreichender Versicherungsschutz, der Unfall- und Haftungsrisiken der Engagierten absichert. Diese grundlegenden Rahmenbedingungen stellen einen wesentlichen Beitrag zur Ermöglichung und Anerkennung des Engagements dar. Skepsis ist allerdings gegenüber monetären Gratifikationen wie Entgelten und geringfügigen Bezahlungen angebracht.“²⁰⁶

Jakob beschreibt in wenigen Sätzen sehr treffend, was eine förderliche Engagementkultur ausmacht. Die Einarbeitung, Anleitung, Betreuung und Begleitung von Freiwilligen kostet Zeit, Geld und Geduld. Werden Freiwillige in den Heimalltag integriert, ist dies ein Kostenfaktor, der zu berücksichtigen gilt. Auch die Umsetzung der aufgezeigten Empfehlungen wird ohne Engagement, der Einrichtung und deren Mitarbeiter, und finanzielle Ressourcen nicht zu bewerkstelligen sein. Das freiwillige Engagement erfolgt zwar unentgeltlich, dennoch ist es nicht umsonst zu haben. Schlussendlich bleibt es jeder Einrichtung selbst überlassen, wie viel sie für ein Freiwilligenmanagement investieren möchte.

²⁰⁵ Vgl. Daneke 2003: 95.

²⁰⁶ Vgl. Jakob 2006: 72.

15 **Schlusswort**

„Heime, die darauf bestehen, die geforderte Qualität, die Zusicherung von Lebensqualität allein durch berufliche Hilfen und Professionelle gewährleisten zu wollen, verkennen nicht nur ihre Leistungsgrenzen, sondern versagen sich auch dem zivilgesellschaftlichen Grundgedanken in der Teilhabesicherung zu dem immer auch gehört, dass Menschen jenseits von Institutionen bereit sind, sich um sie zu sorgen.“²⁰⁷

Die gesellschaftlichen Entwicklungen zeigen, dass immer mehr Menschen bereit dazu sind, ihre freie Zeit für das Ausüben einer freiwilligen Tätigkeit zur Verfügung zu stellen. Sie suchen verstärkt nach neuen Beschäftigungen und Herausforderungen und finden dies im freiwilligen Engagement. Parallel dazu ist die finanzielle und personelle Situation vieler Alten- und Pflegeheime in den letzten Jahren immer schwieriger geworden und zwingt sie, Leistungen zu kürzen. Besonders in der psychosozialen Betreuung und Begleitung von Heimbewohnern ist auch künftig mit schweren Einschnitten zu rechnen. Deshalb ist davon auszugehen, dass sich Alten- und Pflegeheime verstärkt um Freiwillige bemühen werden, weil sie in ihrem Engagement eine Lösungsstrategie für genannte Entwicklungen sehen. Der Wunsch und die Bereitschaft der Bürger, eine sinnvolle und verantwortungsvolle freiwillige Tätigkeit zu übernehmen, decken sich weitestgehend mit den Zielen von stationären Altenhilfeeinrichtungen, die sie mit dem Einsatz Freiwilliger im Heimalltag anstreben. Das wurde im Rahmen der Heim- und Freiwilligenbefragung der neun Alten- und Pflegeheime im Stadtgebiet Fürth ermittelt. Hiermit wurde auch ergänzend zu der theoretischen Auseinandersetzung mit dem freiwilligen Engagement in Alten- und Pflegeheimen der Nachweis für die Vielschichtigkeit des Engagements in der Praxis erbracht. Die Verbindung und Zusammenführung der unterschiedlichen Erwartungshaltungen an freiwilliges Engagement ist den meisten untersuchten Einrichtungen bereits gelungen. Dem ungeachtet besteht Handlungsbedarf um die Rahmenbedingungen des Engagements sowohl in versicherungsrechtlicher und organisatorischer Weise zu optimieren.

Interessant bleibt diese Arbeit auch nach Beendigung, weil die gewonnenen Ergebnisse und entwickelten Handlungsempfehlungen den befragten Einrichtungen noch nicht bekannt und überreicht sind. Es bleibt abzuwarten, ob die aufgezeigten Entwicklungspotentiale zu einer Verbesserung und Förderung des freiwilligen Engagements in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth beitragen. Vielleicht liefert diese Arbeit auch einen Anstoß für Einrichtungen, die sich noch nicht oder nur wenig mit dem

²⁰⁷ Klie/Hoch/Pfundstein 2005: 125.

Thema auseinandergesetzt haben, mit dem Aufbau von Freiwilligenstrukturen zu beginnen und die Ergebnisse der Befragungen für den Prozess einer Konzeptentwicklung nutzbringend einzusetzen und zu diskutieren. Andere Einrichtungen sind über diesen Schritt bereits hinaus und nehmen eventuell die praxisnahen Empfehlungen als Diskussionsgrundlage für die Implementierung notwendiger Veränderungen in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Eine Veröffentlichung auf den Internetseiten der Stadt Fürth wird einen zusätzlichen Diskussionsraum und einer breiten Öffentlichkeit und Fachkreisen detaillierte Informationen zum freiwilligen Engagement in den Alten- und Pflegeheimen im Stadtgebiet Fürth liefern. Es liegt in der Hand jeder Einrichtung, wie viel sie für die erfolgreiche und auch längerfristige Einbindung Freiwilliger unternehmen will. Entsprechende Vorschläge, die das freiwillige Engagement fördern und sichern, sind mit dieser Arbeit vorgelegt.

Anhang

Literaturverzeichnis

Aeschbach, Susanne: Freiwilligenarbeit in Alters- und Pflegeheimen. Eine qualitative Untersuchung zur Bewertung von Freiwilligenarbeit in Alters- und Pflegeheimen. Verlag: Edition Soziothek, Bern 2003.

Aner Kirsten: Das freiwillige Engagement älterer Menschen – Ambivalenzen einer gesellschaftlichen Debatte. In: Karl, Fred/Aner, Kirsten: Die „neuen Alten“ revisited. Kasseler Gerontologische Schriften. Band 28. Eigenverlag, Kassel 2002. S. 39-103.

Baumgartner, Isidor: Die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen aus theologischer Sicht. In: Ehrenamt – Qualität und Chance für die Soziale Arbeit. Reader zur Sommeruniversität Ehrenamt 2006 Köln. Verlag: Butzon & Bercker, Kevelaer 2006. S. 18-33.

Beher, Karin/Liebig, Reinhard/Rauschenbach, Thomas: Strukturwandel des Ehrenamts. Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozeß. Verlag: Juventa, Weinheim 2000.

Blinkert, Baldo/Klie, Thomas: Solidarität in Gefahr? – Pflegebereitschaft und Pflegebedarfsentwicklung im demografischen und sozialen Wandel. Verlag: Vincentz, Hannover 2004.

Bock, Teresa: Vom Laienhelfer zum freiwilligen Experten. Dynamik und Struktur des Volunteering. In: Rosenkranz, Doris/Weber, Angelika (Hrsg.): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. Verlag: Juventa, Weinheim 2002. S. 11-20.

Bortz, Jürgen/Döring, Nicola: Forschungsmethoden und Evaluation. für Human- und Sozialwissenschaftler. 3., überarb. Aufl., Verlag: Springer, Berlin 2003.

Bubolz-Lutz, Elisabeth/Kricheldorf, Cornelia: Freiwilliges Engagement im Pflegemix. Neue Impulse. Verlag: Lambertus, Freiburg 2006.

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.): Ehrenamtliches und Bürgerschaftliches Engagement in unserer Gesellschaft. Broschüre zur Wanderausstellung zum Internationalen Jahr der Freiwilligen. 2001.

Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (Hrsg.): Grundsatzthemen der Freiwilligenarbeit – Theorie und Praxis des sozialen Engagements und seine Bedeutung für ältere Menschen. Verlag Peter Wiehl, Stuttgart 2002.

Daneke, Sigrid: Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe. Motivieren-organisieren-honorieren. Verlag: Urban & Fischer, München 2003.

Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.): Gesellschaftliches und familiäres Engagement älterer Menschen als Potential. Expertisen zum Fünften Altenbericht der Bundesregierung. Band 5. Verlag: Lit, Berlin 2006.

Diakonisches Werk Bamberg-Forchheim e.V. (Hrsg.): Innovation – Ehrenamt. Bericht über das Modellprojekt „Einbeziehung von ehrenamtlich engagierten Bürgern und Angehörigen in die psycho-soziale Betreuung von Bewohnern der stationären Altenhilfe. Eigenverlag, Bamberg 2001.

Diekmann, Andreas: Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 8., überarb. Aufl., Verlag: Rowohlt, Hamburg 2002.

Enquete-Kommission/Deutscher Bundestag (Hrsg.): Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements. Bericht. Bürgerschaftliches Engagement – Auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. Verlag: Leske+Budrich, Opladen 2002.

Evers, Adalbert: Auf dem Weg zu einem neuen Wohlfahrtsmix? Pflege im Alter und der mögliche Beitrag der Bürgergesellschaft. In: Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (Hrsg.): Grundsatzthemen der Freiwilligenarbeit – Theorie und Praxis des sozialen Engagements und seine Bedeutung für ältere Menschen. Verlag Peter Wiehl, Stuttgart 2002. S. 85-100.

Gaskin, Katharine/Smith, Justin Davis/Paulwitz, Irmtraut: Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Verlag: Lambertus, Freiburg 1996.

Grüb, Dagmar: Ehrenamtliche Dienste in der stationären Altenhilfe. Verlag: Verein für öffentliche und private Fürsorge, Frankfurt a. Main 1988.

Jäger, Andrea: Auswirkungen von Freiwilligem Sozialem Engagement auf die Organisations- und Qualitätsentwicklung von stationären Altenhilfeeinrichtungen. Thema 197. Verlag: Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln 2005.

Jakob, Gisela: Anerkennungskultur als Ausdruck einer modernen Engagementförderung. In: Ehrenamt – Qualität und Chance für die Soziale Arbeit. Reader zur Sommeruniversität Ehrenamt 2006 Köln. Verlag: Butzon & Bercker, Kevelaer 2006. S. 62-77.

Klie, Thomas: Altenhilfe und Bürgerschaftliches Engagement. In: Klie, Thomas (Hrsg.): Fürs Alter planen. Beiträge zur kommunalen Altenplanung. Forschungs- und Projektbericht 18. Verlag: Kontaktstelle für praxisorientierte Forschung e.V., Freiburg 2002. S. 416-448.

Klie, Thomas/Krahmer, Utz (Hrsg.): Soziale Pflegeversicherung. Lehr- und Praxis-kommentar (LPK-SGB XI). 2., überarb. Aufl., Verlag: Nomos, Baden-Baden 2003.

Kösters Winfried: Ehre allein – das reicht nicht mehr. Zur Zukunft des freiwilligen Engagements in Deutschland. Verlag: Lambertus, Freiburg 2002.

Künemund, Harald: Partizipation und Engagement älterer Menschen. In: Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.): Gesellschaftliches und familiäres Engagement älterer Menschen als Potential. Expertisen zum Fünften Altenbericht der Bundesregierung. Band 5. Verlag: Lit, Berlin 2006. S. 286-431.

Langen, Ingeborg/Schlichting Ruth: Exemplarische Entwicklung und Aufbau eines nicht-professionellen Laienhilfesystems im Blick auf Wandlungen der Familien- und Sozialbeziehungen älterer Menschen auf dem Lande. Verlag: Landprojekt im Studienzentrum Wehrda, Marburg 1990.

Leitner, Ute: Ehrenamtliche Mitarbeit in stationären Einrichtungen der Altenhilfe. Verlag: Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Sozialordnung Baden-Württemberg, Stuttgart 1993.

Meyer, Martha: Freiwilliges Engagement im Kontext professioneller Pflegedienstleistung – ein Widerspruch? In: Hasseler, Martina/Meyer, Martha (Hrsg.): Ambulante Pflege: Neue Wege und Konzepte für die Zukunft. Verlag: Schlütersche, Hannover 2004. S. 110-125.

Notz, Gisela: Frauen im sozialen Ehrenamt. Ausgewählte Handlungsfelder: Rahmenbedingungen und Optionen. Verlag: Lambertus, Freiburg 1989.

Olk, Thomas: Zwischen Hausarbeit und Beruf. Ehrenamtliches Engagement in der aktuellen sozialpolitischen Diskussion. In: Müller, Siegfried/Rauschenbach, Thomas (Hrsg.): Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif. Verlag: Juventa, Weinheim 1988. S. 19-36.

Olk, Thomas: Modernisierung des Engagements im Alter – Vom Ehrenamt zum bürgerschaftlichen Engagement?. In: Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (Hrsg.): Grundsatzthemen der Freiwilligenarbeit – Theorie und Praxis des sozialen Engagements und seine Bedeutung für ältere Menschen. Verlag Peter Wiehl, Stuttgart 2002. S. 25-48.

Peglow, Meike: Das neue Ehrenamt – Erwartungen und Konsequenzen für die soziale Arbeit. Verlag: Tectum, Marburg 2002.

Rahmann, Ute: Freiwilliges Soziales Engagement im Wandel. Möglichkeiten und Grenzen der Förderung auf kommunaler Ebene. Verlag: Shaker, Aachen 1999.

Roth, Rainer A.: Das Ehrenamt - freiwilliges unbezahltes Bürgerengagement in einer pluralistischen Gesellschaft. Verlag: Bayerische Landeszentrale für Politische Bildungsarbeit, München 1997.

Rosenblatt von, Bernhard: Freiwilliges Engagement in Deutschland. Freiwilligensurvey 1999. Ergebnisse der Repräsentativerhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 194.1. 2., überarb. Aufl., Verlag: Kohlhammer, Stuttgart u.a. 2001.

Rosenkranz, Doris/Weber, Angelika (Hrsg.): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. Verlag: Juventa, Weinheim 2002.

Rüdinger, Elisabeth: Freiwillige ins Krankenhaus? – Chancen für die Mitarbeit in Klinik und Pflege. In: Rosenkranz, Doris/Weber, Angelika (Hrsg.): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. Verlag: Juventa, Weinheim 2002. S. 199-207.

Schmachtenberg, Wolfram: Bundesminister für Jugend, Familie und Gesundheit (Hrsg.): Modelle ehrenamtlicher Mitarbeit in der Altenhilfe. Band 79. Verlag: Kohlhammer, Stuttgart 1980(a).

Schneekloth, Ulrich/Müller, Udo: Hilfe- und Pflegebedürftige in Heimen. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 147.2. Verlag: Kohlhammer, Stuttgart u.a. 1997.

Schneekloth, Ulrich/Müller, Udo: Wirkungen der Pflegeversicherung. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Gesundheit. Band 127. Verlag: Nomos, Baden Baden 2000.

Schöffler, Mona: Ehrenamtliche Mitarbeit organisieren. Verlag: Vincentz, Hannover 2006.

SGB XI: Soziale Pflegeversicherung. 8., überarb. Aufl., Verlag: Beck, München 2006.

Steinbacher, Elke: Bürgerschaftliches Engagement in Wohlfahrtsverbänden. Professionelle und organisatorische Herausforderung in der Sozialen Arbeit. Verlag: Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden 2004.

Stewens Christa: Rede anlässlich des Festaktes zum Landeswettbewerb-Freiwilliges Engagement in bayerischen Seniorenheimen "Nicht allein im Pflegeheim". München 2001. (Unveröffentlichtes Manuskript)

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg: Bürgerengagement im Pflegeheim. Entwicklungsaufgabe des Sozialen Dienstes. Dokumentation zum 47. Fachtag im Juli 2001. Eigenverlag, Stuttgart 2003.

Zörkler, Maria: Literaturbericht. In: Leitner, Ute: Ehrenamtliche Mitarbeit in stationären Einrichtungen der Altenhilfe. Verlag: Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Sozialordnung Baden-Württemberg, Stuttgart 1993. S. 15-52.

Internetquellen

Die Akademie Bruderhilfe-Familienfürsorge (Hrsg.): Mit Sicherheit freiwillig engagiert. Versicherungsschutz im Ehrenamt. 2., überarb. Aufl., Kassel 2005.

Online unter: www.bruderhilfe.de/pdf/aka/Ehrenamt-Brosch_re_2005.pdf

(aufgerufen am 10.09.2007)

StMAS (Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen): Freiwilliges Engagement in bayerischen Seniorenheimen. München 2003.

Online unter: www.nicht-allein-im-pflegeheim.bayern.de/preistrg.pdf

(aufgerufen am 10.07.2007)

StMAS (Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen): Bayerische Ehrenamtsversicherung. München 2007.

Online unter: www.stmas.bayern.de/sozialpolitik/ehrenamt/versicherung.htm

(aufgerufen am 10.09.2007)

BAGFW (Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege e.V.): Gesamtstatistik der Einrichtungen und Dienste der Freien Wohlfahrtspflege. Stand 01.01.2004. Berlin 2006.

Online unter: www.bagfw.de/?id=957

(aufgerufen am 16.06.2007)

BIVA (Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V.) : Zusammenstellung der Ergebnisse der Fortbildungsveranstaltung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren - „Umstrukturierungen in der Pflege- mit oder ohne ehrenamtliche Helferinnen und Helfer?“ am 26. April 2007. Bonn 2007.

Online unter: www.biva.de/fileadmin/pdf/Tagungen/Doku_Multis_07.pdf

(aufgerufen am 13.07.2007)

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.): Bürgerschaftliches Engagement: Verantwortung und Einsatz für die Gesellschaft. Pressemitteilung des BMFSFJ Nr. 250. Berlin 2000.

Online unter: www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/ijf_2001/presse/pm_20001205.pdf

(aufgerufen am 25.07.2007)

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen, Jugend) (Hrsg.): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999 – 2004. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Bürgerschaftlichem Engagement. München 2004.

Online unter: www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/RedaktionBMFSFJ/Arbeitsgruppen/

[Pdf-Anlagen/freiwilligen-survey-langfassung,property=pdf,bereich](#)

[=,sprache=de,rwb=true.pdf](#)

(aufgerufen am 5.09.2007)

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.):
Altenhilfestrukturen der Zukunft. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitfor-
schung zum Bundesmodellprogramm. Berlin 2004.

Online unter: www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/RedaktionBMFSFJ/Abteilung3/Pdf-Anlagen/abschlussbericht-altenhilfestrukturen-der-zukunft,property=pdf,bereich=,sprache=de,rwb=true.pdf

(aufgerufen am 09.08. 2007)

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.):
Erster Bericht des BMFSFJ über die Situation der Heime und die Betreuung der Be-
wohnerinnen und Bewohner. Berlin 2006.

Online unter: www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/Publikationen/heimbericht/01-Redaktion/PDF-Anlagen/gesamtdokument,property=pdf,bereich=heimbericht,sprache=de,rwb=true.pdf

(aufgerufen am 09.07.2007)

Dettbarn-Reggentin, Jürgen/Reggentin, Heike: Freiwilliges Engagement in der Pflege
und Solidarpotenziale innerhalb der Familie. Berlin 2004.

Online unter: www.landtag.nrw.de/portal/WWW/GB_I/I.1/EK/EKALT/13_EK3/Gutachten/Freiwilliges_Engagement.pdf

(aufgerufen am 13.08.2007)

Klie, Thomas/Hoch, Hans/Pfundstein, Thomas: BELA - Bürgerschaftliches Engagement
für Lebensqualität im Alter. Schlussbericht zur „Heim- und Engagiertenbefragung“.
Freiburg 2005.

Online unter: www.bela-bw.de/Dokumente/BELA-Erhebung-Schlussberich-aktuell.pdf

(aufgerufen am 07.07.2007)

Klie, Thomas/Hoch, Hans/Pfundstein, Thomas: BELA. Bürgerschaftliches Engagement
für Lebensqualität im Alter. Kurzfassung des Schlussberichts zur „Heim- und Engagier-
tenbefragung“. Freiburg 2006.

Online unter: www.bela-bw.de/Dokumente/BELA-Heim-Kurzfassung-Versand.pdf

(aufgerufen am 07.07.2007)

Naegele, Gerhard/Rohleder, Christiane: Bürgerschaftliches Engagement und Freiwilligenarbeit im Alter – Individuelle Verpflichtung oder gesellschaftliche Gestaltungsaufgabe. 2001.

Online unter: www.tup-online.com/media/md2677D.pdf

(aufgerufen am 10.07.07)

Rauschenbach, Thomas: Freiwillige, ehrenamtliche Tätigkeit. Begriffsklärung, historische Entwicklung und gesellschaftliche Rahmenbedingungen. Frankfurt am Main 1999.

Online unter: www.freiwillig.de/fileadmin/inhalte/ijf_2001/reden/wiss_beitraege/rede_rauschenbach.pdf

(aufgerufen am: 5.09.2007)

Schmidt, Roland: Disziplin- und professionsübergreifendes Arbeiten in der Langzeitpflege (Long-term Care.). Erfurt u.a. 2005.

Online unter: <http://ivv7srv15.uni-muenster.de/buko/>

[disziplinundprofessionsbergreifendesarbeiten.pdf](http://ivv7srv15.uni-muenster.de/buko/disziplinundprofessionsbergreifendesarbeiten.pdf)

(aufgerufen am 12.06.07)

Servicebüro SESA (Servicebüro zur Förderung des ehrenamtlichen Engagements in stationären Einrichtungen der Altenhilfe): Praxisleitfaden. Konkrete Handlungsempfehlungen für die Arbeit mit Ehrenamtlichen in der stationären Altenhilfe. Gütersloh 2005.

Online unter: www.diakonie-guetersloh.de/admin/_pics/files_WebDav-Zugriff/

[Publikationen/Leitfaden_SESA.pdf](http://www.diakonie-guetersloh.de/admin/_pics/files_WebDav-Zugriff/Publikationen/Leitfaden_SESA.pdf)

(aufgerufen am 28.08.2007)

Statistisches Bundesamt Deutschland : Bevölkerung Deutschlands bis 2050 – 11. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung. Wiesbaden 2006.

Online unter: www.erfahrung-ist-zukunft.de/Webs/EiZ/Content/DE/Artikel/

[Materialien/Anlagen/20070523-destatis-bevoelkerungsprojektion2050-pdf,property=publicationFile.pdf](http://www.erfahrung-ist-zukunft.de/Webs/EiZ/Content/DE/Artikel/Materialien/Anlagen/20070523-destatis-bevoelkerungsprojektion2050-pdf,property=publicationFile.pdf)

(aufgerufen am 09.07.2007)

Statistisches Bundesamt Deutschland: Bericht: Pflegestatistik 2005. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden 2007.
Online unter: www.kritischebioethik.de/pflegestatistik-2005.pdf
(aufgerufen am 01.08.2007)

Zeitschriften

Kunz, Harry: Menschenwürde im Alter unbezahlbar? - Altenheime zwischen Sparzwang und neuen Anforderungen. In: Kommune. 6. Jg. (2000), H. 1, S. 17-20.

Niehus, Christina: Der Begriff der „sozialen Betreuung“ im SBG XI. In: Sozialrecht Aktuell. 6. Jg. (2002), S. 198-202.

Schmachtenberg, Wolfram: Freiwillige Helfer in der Altenhilfe. In: Theorie und Praxis der sozialen Arbeit. 31. Jg. (1980b), Band: 12, S. 450-457.

Steiner, Irene: Tagespflege und Alterskultur im Zusammenwirken von bürgerschaftlichem Engagement und professioneller Pflege. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie. 33. Jg. (2000), Supplement 2, S. 17.

Sumalvico, Peter: Ehrenamtliche Helferkreise in Altenheimen. In: Das Altenheim. 26. Jg. (1984) H. 8, S. 225-227.

Weyerer, Siegfried/Schäufele, Martina/Hendlmeier, Ingrid: Besondere und traditionelle stationäre Betreuung demenzkranker Menschen im Vergleich. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 38. Jg. (2005), H. 2, S. 85-94.

Zegelin, Angelika: Quelle der Vielfalt. In: Altenpflege. 32. Jg. (2007) H. 1., S. 26-29.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Anzahl Freiwilliger und engagierter Angehöriger in den Einrichtungen	76
Abbildung 2:	Wichtigkeit der Ziele, die die Einrichtungen mit freiwilligem Engagement verfolgen	78
Abbildung 3:	Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement I	80
Abbildung 4:	Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement II	81
Abbildung 5:	Allgemeine Aussagen zum freiwilligen Engagement III	81
Abbildung 6:	Einsatzbereiche freiwillig Engagierter in den Einrichtungen	83
Abbildung 7:	Strategien zur Gewinnung Freiwilliger	84
Abbildung 8:	Personen, die Freiwillige in ihre Aufgaben einarbeiten	85
Abbildung 9:	Formen der Unterstützung und Anerkennung, die Freiwillige erhalten	87
Abbildung 10:	Beurteilung von Aussagen zum Verhältnis von Freiwilligen und Personal I	88
Abbildung 11:	Beurteilung von Aussagen zum Verhältnis von Freiwilligen und Personal II	89
Abbildung 12:	Aussagen zur Zusammenarbeit von Freiwilligen mit anderen Personen in der Einrichtung	90
Abbildung 13:	Soziodemografische Daten Freiwilliger	93
Abbildung 14:	Gründe für die Nichterwerbstätigkeit freiwillig Engagierter	94
Abbildung 15:	Altersgruppen Freiwilliger	94
Abbildung 16:	Engagementdauer des Freiwilligen	96
Abbildung 17:	Häufigkeit des Engagements	96
Abbildung 18:	Stunden des Engagements pro Monat	97
Abbildung 19:	Benötigte Fahrtzeit um die Einrichtung zu erreichen	98
Abbildung 20:	Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements I	99
Abbildung 21:	Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements II	99
Abbildung 22:	Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements III	100
Abbildung 23:	Beurteilung verschiedener Motive freiwilligen Engagements IV	100
Abbildung 24:	Auslöser für ein Engagement im Alten- und Pflegeheim	101
Abbildung 25:	Haupttätigkeiten Freiwilliger in Alten- und Pflegeheimen	103
Abbildung 26:	Zielgruppen des freiwilligen Engagements	103

Abbildung 27: Aussagen zur Zusammenarbeit des Freiwilligen mit anderen Personen in der Einrichtung	105
Abbildung 28: Positive Aspekte und Wünsche für die weitere Zusammenarbeit der Freiwilligen	106
Abbildung 29: Beurteilung von Aussagen zu Rahmenbedingungen in Bezug aufs eigene Engagement I	107
Abbildung 30: Beurteilung von Aussagen zu Rahmenbedingungen in Bezug aufs eigene Engagement II	107
Abbildung 31: Formen der Anerkennung die Freiwillige von den Einrichtungen erhalten	109
Abbildung 32: Unterstützungswünsche Freiwilliger	110

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst, noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt wurde, keine anderen als die angegebenen Quellen oder Hilfsmittel benutzt sowie wörtliche oder sinngemäße Zitate als solche gekennzeichnet wurden.

Ich bin nicht damit einverstanden, dass meine Diplomarbeit über die Internetseiten der Fachhochschule veröffentlicht wird.

Fürth, den 30.09.2007
