



Beispiel 5

Kooperation erleichtern



Veranschaulichung

Den Auslöser gab schließlich ein älterer Herr, der mit einem kleinen Koffer im Eingangsbereich des Krankenhauses stand. Bereits zweimal war Luise Fischer dort vorbeigekommen, inzwischen war sicher eine Stunde vergangen, und noch immer stand er dort. Schließlich sprach sie ihn an und erfuhr, dass er aus einem benachbarten Altenheim zur stationären Aufnahme kam, aber nicht wusste, wohin und an wen er sich wenden sollte. Die Einweisungspapiere in der Hand schaute er sich immer wieder hilflos um.

Luise Fischer besorgte Herrn Jürgens erst einmal ein Glas Wasser und bot ihm einen Stuhl vor der Patientenaufnahme an. Mit wenigen Telefonaten im Haus konnte sie rasch klären, auf welcher Station Herr Jürgens angemeldet war. Sie bot an, ihm bei den Aufnahmeformalitäten behilflich zu sein, und begleitete ihn schließlich zur Station.

In seinem Zimmer half sie ihm noch, seine Sachen in Schrank und Nachtschrank unterzubringen und versprach ihm, am Nachmittag nochmals nach ihm zu sehen und zu klären, ob er noch etwas benötige. Seit mehr als fünf Jahren engagierte sich Luise Fischer bereits in der Katholischen Krankenhaushilfe, die in anderen Einrichtungen auch als „Grüne Damen und Herren“ bekannt ist. In letzter Zeit war ihr schon häufiger aufgefallen, dass Bewohnerinnen und Bewohner aus Altenhilfeeinrichtungen mit der Aufnahme in das Krankenhaus nicht zurechtkamen und schnell die Orientierung verloren.

Daran müsste sich doch etwas ändern lassen, davon war sie fest überzeugt. Und so brachte sie ihre Beobachtungen in die nächste Besprechung der Ehrenamtlichen ein. Eine Lösung konnte schnell gefunden werden. Nach einigen Telefonaten und persönlichen Gesprächen mit Pflegedienstleitungen aus den umliegenden Altenheimen wurde vereinbart, künftig bereits vor der Krankenhausaufnahme einer Bewohnerin/eines Bewohners mit der Krankenhaushilfe Kontakt aufzunehmen.

Die Zuständigkeit als Ansprechpartner/in für die Heime wurde auf die verschiedenen Ehrenamtlichen verteilt. Von diesem Zeitpunkt an ist die Krankenhaushilfe immer rechtzeitig informiert und auch die Bewohner/innen wissen, wer sie gleich bei der Ankunft im Krankenhaus in Empfang nimmt.

Anforderungen

Die beschriebene Handlungssituation ist als eine typische Situation anzusehen, die folgende allgemeine Merkmale aufweist

- das Engagement bezieht sich auf den Bereich von Besuchen²¹
- es handelt sich um ein aufsuchendes Angebot, das bei der Aufnahme aus einem Altenheim in ein Krankenhaus erfolgt und während des Krankenhausaufenthaltes fortgesetzt wird

- zentrales Gestaltungsmerkmal des Besuches ist das Gespräch, das mit kleineren Erledigungen verbunden sein kann
- Gesprächsgegenstand bzw. Gesprächsinhalte werden i. d. R. vom Bedarf, von den Anliegen und den Themen der Besuchten bestimmt
- sie fordern Verschwiegenheit, Diskretion und vertrauliche Behandlung
- es handelt sich um ein Einzelangebot, in dem sich Besucher und Besucher aufeinander einlassen
- der Kontakt wird bereits bei der Aufnahme oder vor der Aufnahme in ein Krankenhaus angebahnt
- es setzt Orientierungswissen über Zuständigkeiten und Abläufe in Altenheimen wie in Krankenhäusern voraus

Kompetenzen

Das freiwillige Engagement in der beschriebenen Handlungssituation fördert vor allem folgende Kompetenzen

- sich mit der eigenen Haltung gegenüber älteren Menschen auseinanderzusetzen, die in für sie unvertrauten Situationen Orientierungsschwierigkeiten entwickeln (Reflexivität als Selbstständigkeit im Rahmen personaler Kompetenz)
- sensibel und aufmerksam Mitmenschen und Umwelt wahrzunehmen und aus Beobachtungen Folgen zu ziehen (Eigenständigkeit als Teil von Selbstständigkeit im Rahmen personaler Kompetenz)
- Beziehungen bewusst aufzubauen, zu pflegen und zu beenden (Beziehungsfähigkeit als Sozialkompetenz im Rahmen personaler Kompetenz)
- ältere Menschen mit ihren Anliegen und Bedürfnissen wahrzunehmen und ihre Sichtweise nachzuvollziehen (Empathiefähigkeit als soziale Kompetenz im Rahmen personaler Kompetenz)
- in Zuständigkeiten und Abläufe von Altenhilfeeinrichtungen und von Krankenhäusern Einsicht zu nehmen und Probleme für die älteren Menschen an den institutionellen Schnittstellen zu identifizieren (Orientierungswissen im Rahmen von Fachkompetenz)
- sich mit Professionellen und Freiwilligen über die Kontinuität in der Begleitung abzustimmen (Kommunikationsfähigkeit als Sozialkompetenz im Rahmen von personaler Kompetenz)
- aufmerksam mit den eigenen Belastungsgrenzen umzugehen (Reflexivität als Selbstständigkeit im Rahmen personale Kompetenz)
- die eigene (Weiter-)Entwicklung im Engagementbereich zu würdigen (Lernkompetenz als Selbstständigkeit im Rahmen personaler Kompetenz)