

Elementare Unterstützung: Freiwillige in der Gesundheitsversorgung

Basel/Winterthur, 29.09.2020

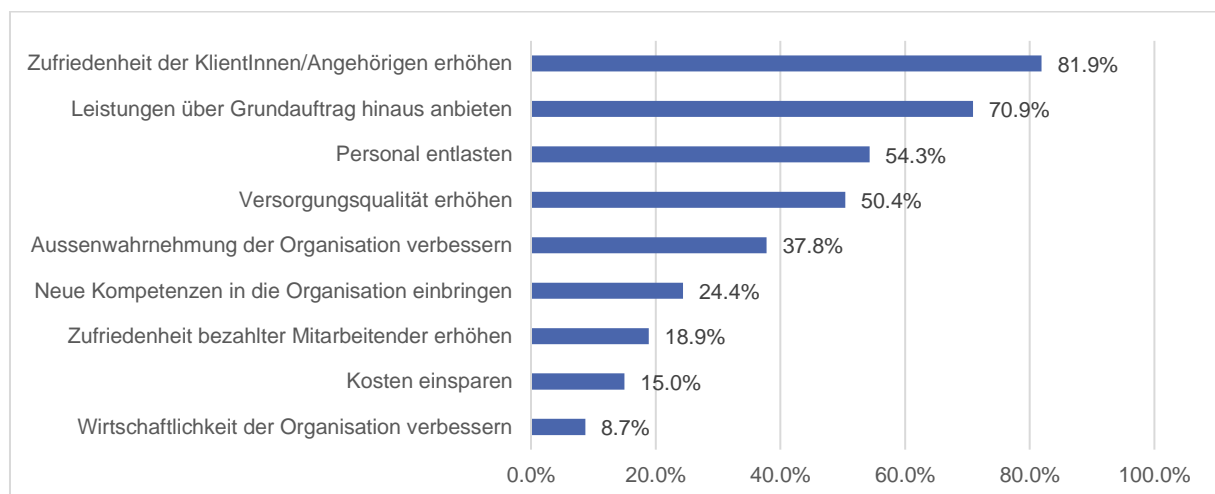
Die demografische Entwicklung und die Zunahme chronisch erkrankter Personen sowie Schwierigkeiten bei der Rekrutierung ausreichend qualifizierten Personals stellen die Gesundheitsversorgung vor grosse Herausforderungen. Nicht zuletzt der gezielte Einsatz von Freiwilligen kann hier Abhilfe schaffen.

In vielen Bereichen des Gesundheitswesens engagieren sich Freiwillige. Sie leisten ihren Beitrag ehrenamtlich und müssen dennoch den hohen Ansprüchen und Vorgaben des Gesundheitswesens genügen. Obwohl Freiwilligeneinsätze häufig eigenverantwortlich und nicht unmittelbar in Anwesenheit von Fachpersonen geleistet werden, sind Freiwillige immer Teil eines interprofessionellen Netzwerks aus Fachpersonen, Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen. Im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit (BAG) haben das Center for Philanthropy Studies (CEPS) der Universität Basel und das Winterthurer Instituts für Gesundheitsökonomie (WIG) der ZHAW School of Management and Law untersucht, welche Rollen und Aufgaben Freiwillige in der interprofessionelle Zusammenarbeit (IPZ) übernehmen und wie dadurch die Qualität der Versorgung verbessert werden kann.

Welche Chancen birgt der Einsatz von Freiwilligen für Organisationen?

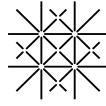
Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Freiwilligenarbeit aus Sicht der Organisationen einen elementaren Beitrag zum Wohlbefinden und zur erhöhten Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten (z.B. PatientInnen, BewohnerInnen) und deren Angehörigen leistet (vgl. Abb. 1).

Abbildung 1: Chancen der Freiwilligenarbeit aus Sicht der befragten Institutionen (N=127)



Freiwillige sind eine wichtige Ergänzung zum Fachpersonal, da sie gerade aus Sicht der Patientinnen und Patienten oftmals den kleinen Unterschied ausmachen können. Sie bieten innerhalb der Gesundheitsversorgung immer dann eine wertvolle Ergänzung, wenn Zeit gefragt ist. Freiwillige führen Gespräche am Spitalbett, begleiten in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen zum Arzt oder organisieren Freizeitaktivitäten. Durch diese vermeintlich simplen Tätigkeiten bilden Freiwillige eine wichtige (emotionale) Stütze für Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen. Dies schafft die Möglichkeit für Organisationen, Leistungen über den Grundauftrag hinaus anbieten zu können und trägt zur Entlastung

Gelingender Einsatz von Freiwilligen in der Interprofessionellen Zusammenarbeit (IPZ)



Universität
Basel

Center for
Philanthropy Studies

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



School of
Management and Law

der bezahlten Mitarbeitenden bei, wodurch bei Letzteren mehr Kapazitäten für die Erbringung von Grundleistungen entstehen.

Herausforderungen meistern

Die Einbindung der Freiwilligen hängt von verschiedenen Faktoren ab. Die grösste Herausforderung stellt die Rekrutierung der Freiwilligen dar. Im Vergleich zu anderen Engagement-Feldern fällt die Rekrutierung Freiwilliger im Gesundheitsbereich besonders schwer, da sich die potentiellen Personen im Gegensatz bspw. zum Sportverein nicht «automatisch» aus dem Vereinsnachwuchs rekrutieren. Dies wird auch dadurch deutlich, dass beispielsweise im Bereich der Palliative Care die Angehörigen von verstorbenen Patientinnen und Patienten ein wichtiger Rekrutierungspool sind.

Weiterhin wird die Koordination der Freiwilligenarbeit von den Organisationen als sehr aufwändig bewertet. Spannungsfelder entstehen dort, wo Freiwillige Aufgaben übernehmen, die den Kern des professionellen Selbstverständnisses von Pflegefachkräften berühren, wie z.B. den direkten Umgang mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen. In der IPZ von Freiwilligen und Fachpersonen sollte eine verbesserte gegenseitige Wahrnehmung das oberste Ziel sein. Ansätze dazu sind die kontinuierliche Entwicklung der organisationsinternen Freiwilligenkoordination, verbesserte Kontakte zu bestehenden Freiwilligenorganisationen, die Thematisierung der Freiwilligenarbeit in der Ausbildung des Fachpersonals oder eine angemessene Anerkennung der Leistungen von Freiwilligen.

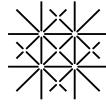
Konkrete Handlungsempfehlungen und Leitfäden unterstützen den erfolgreichen Freiwilligeneinsatz

Aus den Ergebnissen der Studie wurden Leitfäden entwickelt, die Empfehlungen von der Rekrutierung über die Personaleinsatzplanung und -bindung bis hin zur Prozessorganisation enthalten und damit einen konkreten Nutzen für alle Beteiligten bieten. Ein besonderes Augenmerk wurde dabei auf mögliche Wege zur Verbesserung der IPZ gelegt, beispielweise im anders gelagerten Kontakt, durch den die Freiwilligen ein Stück Normalität zu den Klientinnen und Klienten bringen. Auch wenn Freiwillige auf den ersten Blick «kostenlos» sind, steigert ihr Einsatz die Qualität im Gesundheitswesen gerade nicht durch Kostenersparnis, sondern in der Art und Weise, wie sie mit Klientinnen und Klienten interagieren und durch ihre externe Sichtweise auf die Prozesse innerhalb der Organisationen.

Download: [Schlussbericht: Gelingender Einsatz von Freiwilligen in der interprofessionellen Gesundheitsversorgung](#)

Hintergrund

Das Projekt ist Teil des [Förderprogramms «Interprofessionalität im Gesundheitswesen»](#) des BAG und wurde durch dieses finanziert. Im Rahmen des Forschungsprojekts wurden in einem multi-methodischen Ansatz qualitative und quantitative Elemente verbunden. Dazu zählten die Auswertung öffentlich zugänglicher Daten zu Stellenausschreibungen für Freiwillige, fragebogengestützte Umfragen bei Freiwilligen und Institutionen, eine qualitativ-empirische Detailanalyse sowie ausführliche Diskussionen und Interviews mit Expertinnen und Experten.



Universität
Basel

Center for
Philanthropy Studies

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



School of
Management and Law

Das **Center for Philanthropy Studies (CEPS)** ist ein Institut der Universität Basel, das auf Initiative von SwissFoundations gegründet worden ist. Folgende Organisationen tragen zur Grundfinanzierung bei: Age Stiftung, arcas foundation, AVINA STIFTUNG, Ernst Göhner Stiftung, Gebert Rüt Stiftung, Ria & Arthur Dietschweiler Stiftung, Sophie und Karl Binding Stiftung, Stiftung Mercator Schweiz, Velux Stiftung.

Das **Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie (WIG)** der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) ist ein Kompetenzzentrum für volks- und betriebswirtschaftliche Fragen im Gesundheitswesen. Schwerpunkte sind Health Technology Assessment (HTA), gesundheitsökonomische Evaluationen, Versorgungsforschung, Patientenklassifikationssysteme, Gesundheitspolitik, Strategie- und Prozessoptimierung, Marktanalysen sowie integrierte Versorgung.

Kontakt

Nicholas Arnold, Universität Basel Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Center for Philanthropy Studies, Telefon +41 61 207 56 28, E-Mail: n.arnold@unibas.ch

Eva Hollenstein, ZHAW School of Management and Law, Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie, Telefon +41 58 934 76 57, E-Mail: eva.hollenstein@zhaw.ch