

Standards für Österreich: Mindestanforderungen für die EINSATZKOORDINATION im MOBILen HOSPIZ-/PALLIATIVDIENST

verabschiedet vom Dachverband HOSPIZ ÖSTERREICH am 11. Nov. 2002

1. **Definition**

Folgende Begrifflichkeiten sind derzeit in Österreich in Verwendung: Koordinatorin¹, Einsatzkoordinatorin, Einsatzverantwortliche, Teamleitung (Stmk., entspricht einer Obmann/Obfrau-Funktion in einem regionalen Fachteam).

Hospiz-KoordinatorInnen werden in den diversen Modellen mit unterschiedlichen Aufgaben betraut. Dabei spielen die Gegebenheiten vor Ort und die Organisationsstruktur eine große Rolle. Wir entschließen uns daher, die **Mindestanforderungen für die Einsatzkoordination** zu beschreiben, unabhängig davon, ob in der konkreten Situation noch zusätzliche Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen dazu kommen. Die Mindestanforderung gilt sowohl für den ambulanten wie den stationären Bereich. Optionale Tätigkeiten für Hospiz-KoordinatorInnen finden sich unter Punkt 4.

2. **Aufgaben der Einsatzkoordination**

2.a **Einsatzverantwortung**

- Entgegennahme von (Begleitungs-)Anfragen: Telefonisch, direkt (z.B. Hausbesuch), Teambesprechung, Vorabklärung, ggf. Weitervermittlung.
- Genaue Klärung, in welcher Form Unterstützung gewünscht wird. Information über die Möglichkeiten des Hospizdienstes; allenfalls Weitervermittlung zu anderen Diensten/Einrichtungen, falls dort das Problem besser gelöst werden kann.
- Ev. wird aus diesem ersten Gespräch ein Beratungsgespräch, dem weitere folgen können; möglicherweise sind keine weiteren Interventionen notwendig, so dass an dieser Stelle der Einsatz bereits abgeschlossen ist.
- Abklärung vor Ort (Hausbesuch, auf Station ...), um sich einen persönlichen Eindruck von der Lage zu verschaffen und allenfalls mehrere Familienmitglieder an Ort und Stelle zu sprechen. Klärung folgender Fragen: Wer braucht welche Unterstützung – PatientIn, Angehörige? Kann ehrenamtliche Hospiz-Begleitung zur Entlastung von PatientIn und/oder Angehörigen beitragen? In welcher Intensität und Häufigkeit wird Hospizbegleitung gewünscht? Bestehen ausreichend personelle Ressourcen um diesen Bedarf abzudecken oder müssen andere Institutionen beigezogen werden? Sind weitere Abklärungen mit (Haus-)Arzt, Krankenpflege, anderen Betreuungspersonen bzw. mit anderen Familienmitgliedern notwendig? Besteht sonstiger Unterstützungsbedarf? Wie kann dieser abgedeckt werden?

Hinweis: In begründeten Ausnahmefällen kann die Koordinatorin auf einen Erstbesuch verzichten, z.B. wenn die vermittelnden Personen wie Krankenschwester oder Arzt bereits eine verlässliche Abklärung getroffen haben, wenn die Anfrage von einem

¹ Der Einfachheit halber werden die Begriffe Koordinatorin, Ehrenamtliche im Singular in der weiblichen Form geschrieben, da dies auch der Realität des Tätigkeitsfeldes entspricht. Damit sind aber gleichermaßen Frauen wie Männer gemeint.

Palliativteam oder einer Palliativstation kommt etc. Die Entscheidung, ob dennoch das direkte Gespräch gesucht wird, liegt bei der Koordinatorin.

- Entscheidung über das Begleitungsangebot und ev. Vermittlung von wichtigen Systempartnern (z.B. Palliativstation, Schmerztherapeut, Hauskrankenpflege, soziale Dienste ...)
- Aufnahme der für die Begleitung relevanten Daten und Informationen (am besten aufgrund einer Checkliste/Patientenblatt). Hinweise über die bestehende Schweigepflicht der Koordinatorin und der Ehrenamtlichen geben.
- Auftrag an die Hospiz-Ehrenamtliche, die für den konkreten Einsatz am besten geeignet erscheint. Mitteilung der für den Einsatz notwendigen Informationen an die Ehrenamtliche.
Allerdings sind hier mehrere Anläufe notwendig, um die richtige ehrenamtliche Begleiterin zu finden, die im gewünschten Rahmen zur Verfügung steht. Die Ablehnung einer konkreten Begleitperson wird in jedem Fall respektiert.
- In Einzelfällen begleitet die Koordinatorin die Ehrenamtliche beim ersten Einsatz zu den Familien, auf die Station
- Information an Ehrenamtliche, falls sich überraschende Veränderungen ergeben (z.B. Verlegung ins Krankenhaus, Patient verstirbt ...) und umgekehrt.
- Ansprechpartnerin für Ehrenamtliche und Betreute: Sie können sich jederzeit für Anfragen an die Koordinatorin wenden. Ehrenamtliche sind angehalten, Veränderungen in den Umständen, kritische Entwicklungen und ev. Konflikte zwischen Ehrenamtlichen und Betreuten umgehend an die Koordinatorin rückzumelden. Veränderungen im Auftrag (z.B. mehr Einsatzstunden als vereinbart, vorzeitiger Abbruch der Begleitung ...) bedürfen immer der Zustimmung der Koordinatorin.
- Nachfrage bei Ehrenamtlichen und Betreuten während des Einsatzes nach Bedarf (z.B. öfters bei „schwierigen Einsätzen“, starker Belastung der Ehrenamtlichen oder unklaren Umständen).
- Falls notwendig, Veränderung des Auftrages (z.B. vorzeitige Beendigung des Einsatzes, verstärkte Präsenz der Begleitung, mehrere Ehrenamtliche ...).
- Klarer Abschluss der Begleitung: Das Abschlussgespräch kann auch mit der begleitenden Ehrenamtlichen geführt werden.
- Dokumentation der Begleitung und Ablage für die Statistik und ev. spätere Rekonstruktion des Einsatzes.
- Reflexion des eigenen Handelns durch Teamgespräche und kollegiale Beratung (wo der Rahmen vorhanden ist) bzw. durch regelmäßige Supervision.

2.b Verantwortung für ehrenamtliche MitarbeiterInnen

- Teilnahme am Auswahlgespräch und Mitentscheidung bei der Auswahl neuer ehrenamtlicher MitarbeiterInnen.
- Praktikumsbegleitung der Ehrenamtlichen.²
- Nach erfolgtem Vorbereitungskurs der zukünftigen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen: Aufnahmegergespräch mit den neuen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, Unterzeichnung der Vereinbarung (beinhaltet Schweigepflicht, Versicherungen, verpflichtende Team- und Supervisionstreffen etc.), Einführung in die Begleitungstätigkeit und Einführung ins Ehrenamtlichen-Team.

² Vgl. hierzu: Dachverband Hospiz Österreich (Hg.): „Hospiz / Palliative Care. Standards für die Befähigung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen, Stand Juni 2001. Dieser österreichweite Standard sieht ein Praktikum von mind. 40 Stunden vor.“

Bewährt hat sich auch, einer neuen Ehrenamtlichen eine bereits sehr erfahrene Ehrenamtliche als „Patin“ zusätzlich zur Seite zu stellen.

- Organisation, Terminisierung und Leitung der monatlichen Treffen der Ehrenamtlichen.³
- Organisation der Supervision für das Ehrenamtlichen-Team mindestens 2mal jährlich⁴ : Als SupervisorInnen kommen nur Hospiz-externe Personen in Frage. Die Koordinatorin nimmt *nicht* selbst an der Supervision teil, sondern an der Supervision für hauptamtliche MitarbeiterInnen/KoordinatorInnen.
- Organisation von Fortbildungsveranstaltungen (mind. 8 Stunden pro Jahr, Mindeststandard für die Befähigung Ehrenamtlicher) für die Ehrenamtlichen, falls im Verein/der Institution keine andere Person für diese Funktion namhaft gemacht wird.
- Auswahl der Fortbildungsthemen bzw. Mitsprache bei der Planung von Fortbildungsangeboten für die Ehrenamtlichen.
- Nach intensiven Einsätzen oder bei akuten persönlichen Belastungen: Angebot von Auszeiten oder Karenzierung an die Ehrenamtlichen bzw. einseitige Beurlaubung.
- Jährliche Reflexionsgespräche mit allen Ehrenamtlichen (einzelnen): Gegenseitige Rückmeldung zur Zufriedenheit und über ev. Veränderungsbedarf; Erörtern der Zukunftsperspektiven (Wie lange kann und möchte die Ehrenamtliche die Mitarbeit im Hospizteam aufrechterhalten?).
- Bei schwerwiegenden Verstößen (z.B. gegen die Schweigepflicht): Aufkündigung der Zusammenarbeit mit der Ehrenamtlichen (in Absprache mit den Dienstvorgesetzten bzw. Vereinsverantwortlichen). Auch ein häufiges unentschuldigtes Fehlen bei den verpflichtenden Teamtreffen und/oder Supervision kann – nach einem zuvor geführten persönlichen Gespräch – ggf. zu einer Auflösung der Zusammenarbeit führen.
- Abschlussgespräch bei Austritt von Ehrenamtlichen, Verabschiedung dieser ehrenamtlichen MitarbeiterInnen im Team.

Es wird empfohlen, für die Verabschiedung von Ehrenamtlichen eine adäquate Abschiedskultur zu entwickeln!

2.c Administration

- Falldokumentation und Dokumentation der eigenen Tätigkeit.
- Entgegennahme, ev. Einfordern, der Aufzeichnungen der Ehrenamtlichen betreffend ihre Einsätze.
- Spesenabrechnungen mit Ehrenamtlichen.
- Regelmäßige Berichte an die Dienstvorgesetzten bzw. an den Vereinsvorstand.
- Führung der Handkassa (optional).

2.d Vernetzungstätigkeit

- Regelmäßige Kontakte mit wichtigen Systempartnern (z.B. behandelnder Arzt, Hauskrankenpflege, mobile Hilfsdienste, Pflegeheime ...): Informationsaustausch und Vereinbarung von Spielregeln.
- Fallbezogene Kontakte zu unterschiedlichsten Systempartnern.

³ Bietet ein Träger eine monatliche Supervision an, sind zusätzliche monatliche Teamtreffen nicht notwendig. Hier sind längere Abstände auszuhandeln und sinnvoll.

⁴ Zwei Supervisionstreffen im Jahr sind Mindeststandard, vgl. Fußnote 2.

3. Qualifikation

- Abgeschlossene Ausbildung und Berufserfahrung in einem Gesundheits- oder Sozialberuf.
- Teilnahme an einem Palliativlehrgang (ist allenfalls in der kürzest realisierbaren Frist nachzuholen).

Anmerkung:

Viele der jetzigen Hospiz-MitarbeiterInnen haben sich mangels eines entsprechenden Angebotes bzw. vorgegebenen Standards im Sinne des „Learning by doing“ eine hohe Kompetenz erworben. Inwieweit Nachqualifizierungen notwendig sind, soll deshalb der jeweilige Träger der Einrichtung entscheiden.

4. Optionale Aufgaben der Einsatzkoordination

Diese optionalen Aufgaben werden vorwiegend im ambulanten Kontext zum Tragen kommen und sind vom jeweiligen Träger nach Art und Umfang in der Beauftragung festzulegen.

- Mitwirkung bei der Öffentlichkeitsarbeit der Trägereinrichtung.
- Mitwirkung bei der Gewinnung von Spenden (Fundraising, Benefizveranstaltungen) für die Finanzierung der Einrichtung.
- Referententätigkeit (z.B. beim Vorbereitungskurs für Ehrenamtliche, Palliativlehrgang, öffentliche Vorträge ...).
- Mitwirkung bei der Schaffung von Angeboten für Trauernde (Bedarfsfeststellung, Organisation, ev. Leitung).

5. Zeitlicher Umfang, Empfehlungen für die Anstellung

Die beschriebenen Aufgabenstellungen und Anforderungen an die Koordinatorin, der dafür notwendige zeitliche Einsatz, die hohe fachliche Verantwortung den Betreuten, den Ehrenamtlichen und der Trägerorganisation gegenüber sowie die Notwendigkeit von Verbindlichkeit und Kontinuität in dieser Funktion, erfordern ein Anstellungsverhältnis, das - die optionalen Aufgaben eingeschlossen - 20 Wochenstunden nicht unterschreiten sollte.

Für bestehende Projekte sind bis zur Klärung der Finanzierung dieser Anstellungsverhältnisse Übergangsbestimmungen zu schaffen.

Dem Unterausschuss für die Erarbeitung dieser Standards gehörten an:
Karl W. Bitschnau (V), Sigrid Boschert (NÖ und W),
Sabine Janouschek (St), Trude Kohlberger (S)