

Universität
Basel

Center for
Philanthropy Studies

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zhaw

School of
Management and Law



Gelungender Einsatz von Freiwilligen in der interprofessionellen Versorgung: Zusammenfassung

Eine Studie im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG,
Förderprogramm «Interprofessionalität im Gesundheitswesen»
2017–2020

Zusammenfassende Kurzdarstellung

Autoren:

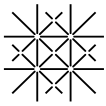
Prof. Dr. Georg von Schnurbein

PD Dr. Florian Liberatore

MA Nicholas Arnold

MSc Eva Hollenstein

August 2020



Ausgangslage

Die interprofessionelle Zusammenarbeit (IPZ) im Gesundheitswesen setzt auf die Verbindung unterschiedlicher Fachdisziplinen, Expertisen und Erfahrungen von Fachpersonen, Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen sowie weiteren Beteiligten. Zur letzten Gruppe gehören auch Freiwillige. Freiwilligenarbeit (FWA) wird in der Schweiz von ca. einem Drittel der Bevölkerung geleistet und ist gemäss dem Bundesamt für Statistik mit knapp 665 Mio. Stunden pro Jahr ein wesentlicher Faktor in der Leistungserbringung in Bereichen wie Sport, Sozialwesen, Kultur und Gesundheitswesen. Volkswirtschaftlich ausgedrückt bedeutet dies, dass FWA rund 1.3% des BIP ausmacht. Laut dem Freiwilligenmonitor 2016 sind die Einsatzbereiche von Freiwilligen sehr vielseitig und reichen von der Eventorganisation über Leitungsfunktionen und Fundraising bis hin zu Routinearbeiten. Das Gesundheitswesen ist in der Schweiz einer der wichtigsten Einsatzbereiche von Freiwilligen.

Beim Einsatz von Freiwilligen sind mehrere Perspektiven zu berücksichtigen. Aus Sicht der Patientinnen und Patienten bzw. Klientinnen und Klienten muss die Qualität der Leistungserbringung gewährleistet sein und darf nicht durch den Freiwilligeneinsatz beeinträchtigt werden. Aus Sicht der Organisation muss der Freiwilligeneinsatz zur effizienten Leistungserbringung beitragen und der Nutzen der Freiwilligen muss die Kosten für Koordination, Einsatzplanung und ggf. Qualifikation übersteigen. Aus Sicht der bezahlten Mitarbeitenden, die mit den Freiwilligen interagieren, muss die Arbeitsteilung sinnvoll und gerecht sein, damit sie sich in ihrer Aufgabenerfüllung anerkannt und respektiert fühlen. Für die Freiwilligen selbst ist die Bedeutsamkeit der Aufgabe und die Rückmeldung aus der Tätigkeit wichtig. Neben diesen verschiedenen Perspektiven ist auch der unterschiedliche Grad der Verflechtung innerhalb der IPZ zu berücksichtigen. Von einfacher Abstimmung über Verflechtung hin zu Ko-Kreation nimmt die Komplexität der Zusammenarbeit und damit auch der Koordinationsaufwand zu. Gleichzeitig entstehen dadurch neue Potenziale in der Leistungserbringung.

Projektziele

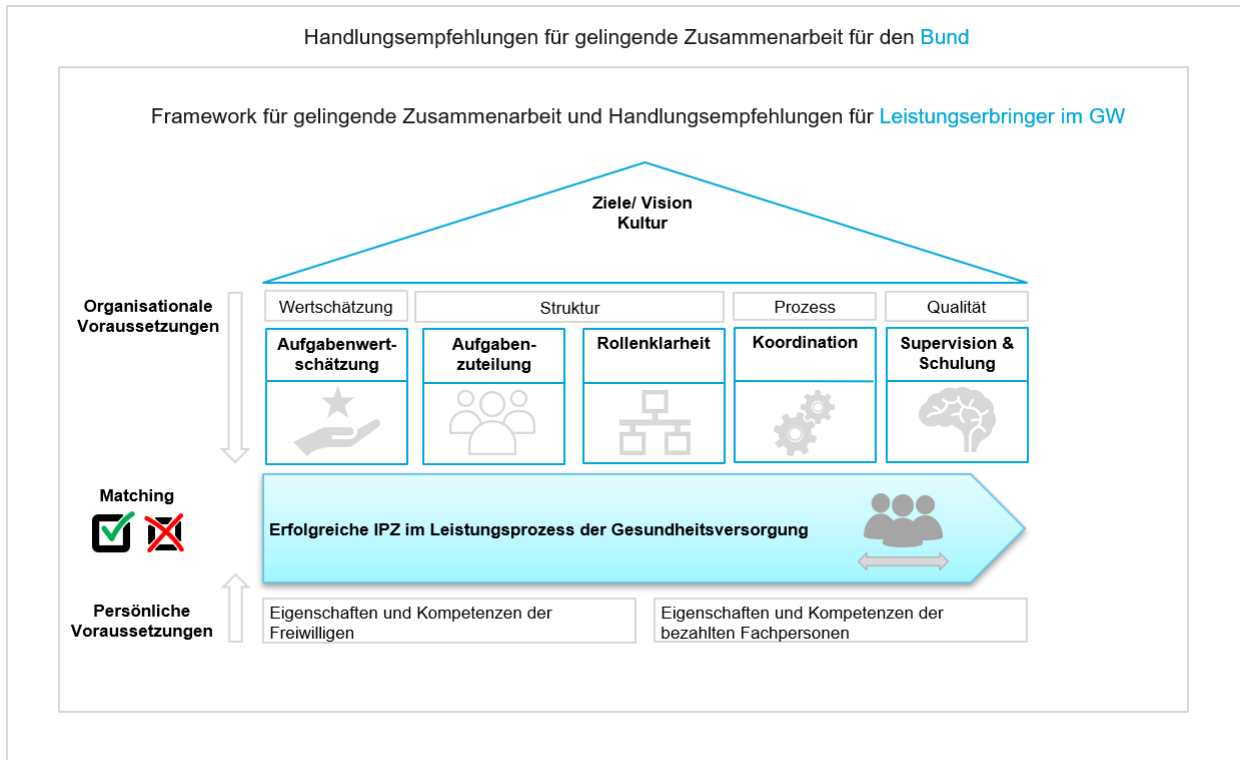
Das Konzept der IPZ bietet sehr nützliche und sinnvolle Ansatzpunkte, um das Engagement von Freiwilligen im Gesundheitswesen zum Nutzen aller Beteiligten zu gestalten. Ziel des vorliegenden Mandats «Gelingender Einsatz von Freiwilligen in der interprofessionellen Versorgung» (Mandat 18) innerhalb des Förderprogramms «Interprofessionalität im Gesundheitswesen» ist es daher, diese Thematik unter Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven der in die IPZ eingebundenen Akteure (z.B. Fachpersonen, KlientInnen, Angehörige) bezüglich des Einsatzes von Freiwilligen sowie der unterschiedlichen Verflechtungsgrade unter den beteiligten Akteuren innerhalb der IPZ zu untersuchen. Dabei stehen die **Chancen und Herausforderungen** beim Einsatz von Freiwilligen sowie **Erfolgsfaktoren** im Zentrum der Untersuchung.

Aufbau und methodisches Vorgehen

Ausgehend von einer Literaturübersicht wird in Kapitel 3 ein Framework zum gelingenden Einsatz von Freiwilligen in der IPZ präsentiert (Abbildung 1). In Kapitel 4 werden Methodik und Datenquellen beschrieben, die im Rahmen von Mandat 18 zur Anwendung kommen. In Kapitel 5 werden die Resultate des Forschungsprojekts entlang der oben aufgeführten Projektziele präsentiert. Nach der Präsentation der Ergebnisse in Kürze (Kapitel 6) werden in Kapitel 7 Handlungsempfehlungen

zuhanden der öffentlichen Hand und Institutionen im Gesundheitswesen sowie Leitfäden für Freiwillige erarbeitet. Zuletzt werden in Kapitel 8 und 9 Limitationen des Forschungsprojekts aufgezeigt und kritisch reflektiert.

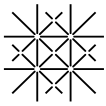
Abbildung 1: Framework für gelingende Zusammenarbeit (Quelle: Eigene Darstellung)



Im Rahmen des vorliegenden Forschungsprojekts kommt ein multi-methodischer Ansatz (mixed-method approach) zum Einsatz, der qualitative und quantitative Elemente verbindet. Dazu zählen eine Literaturrecherche, eine Auswertung öffentlich zugänglicher Daten zu Stellenausschreibungen für Freiwillige, fragebogengestützte Umfragen bei Freiwilligen und Institutionen, eine qualitativ-empirische Detailanalyse sowie eine Erfolgsfaktorenanalyse. Methodische Klammer bildete eine Delphi-ExpertInnengruppe, die dreimal im Verlauf des Projektes zu den jeweiligen Erkenntnisständen zur Diskussion eingeladen wurde.

Zentrale Ergebnisse

Als konzeptionelle Grundlage ist aus der Literatur abgeleitet ein Framework für den gelingenden Einsatz von Freiwilligen in der IPZ erarbeitet worden, das aufzeigt, wie dadurch für PatientInnen und Patienten bessere Gesundheitsoutcomes und positives Erleben der Gesundheitsversorgung erreicht wird, bei Fachpersonen und Freiwillige die Arbeitszufriedenheit und Bindung gesteigert werden kann und für Institutionen in der Gesundheitsversorgung dadurch die Versorgungsqualität gesteigert werden kann.



In allen Arten der Datenerhebung für diesen Bericht wurde immer wieder deutlich, dass Freiwillige eine wichtige Ergänzung darstellen, die gerade aus KlientInnensicht oftmals den kleinen Unterschied ausmachen können. Deshalb ist eine wesentliche Erkenntnis dieses Berichts, dass bei der Entwicklung der IPZ und der Einbindung der Freiwilligen eine verbesserte Wahrnehmung das oberste Ziel sein muss. Dies kann durch die kontinuierliche Entwicklung der organisationsinternen Freiwilligenkoordination, durch verbesserte Kontakte zu bestehenden Freiwilligenorganisationen (z.B. benevol Schweiz), durch die Thematisierung der FWA in der Ausbildung des Fachpersonals oder durch eine angemessene Anerkennung der Leistungen von Freiwilligen geschehen.

Chancen und Herausforderungen des Einbezugs von Freiwilligen in die IPZ

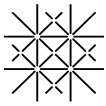
Die zentrale Aussage zu den Chancen durch den Einsatz von Freiwilligen in der IPZ ist, dass die Einbindung von Freiwilligen die Möglichkeit schafft, **Leistungen über den Grundauftrag hinaus** anbieten zu können, etwa indem Freiwillige Freizeitaktivitäten mit Klientinnen und Klienten unternehmen. Dadurch tragen Freiwillige durch ihre Präsenz generell zur Entlastung der bezahlten Mitarbeitenden bei, wodurch bei letzteren mehr Kapazitäten für die Erbringung von Grundleistungen frei wird. Generell sind Freiwillige im Gesundheitswesen in der Regel eher wenig in Kernprozessen (insb. medizinische Betreuung) oder Führungsaufgaben tätig sind und übernehmen nur sehr selten Pflegeaufgaben in der Grundversorgung (z.B. Umlagerung, Essenseingabe). Stattdessen steigern Sie das Wohlbefinden der Klientinnen und Klienten durch Unterstützungen in der Erhaltung sozialer Kompetenz und Vermeidung von Einsamkeit (z.B. durch regelmässige Gespräche, Vorlesen, Spielen), das Pflegen von Sozialkontakten (z.B. Begleitung zu Freizeitaktivitäten und Begegnungen mit anderen Personen), das Aufsuchen von Institutionen, ÄrztInnen oder die Unterstützung bei der Erledigung von Besorgungen.

Die grösste Herausforderung für den Einsatz von Freiwilligen ist die **Rekrutierung** der Freiwilligen. Die FWA zu koordinieren, wird zudem als sehr aufwändig bewertet. Im **VFehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden**.ergleich 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 im Bereich der Palliative Care die Angehörigen von verstorbenen Patientinnen und Patienten ein wichtiger Rekrutierungspool sind. Spannungsfelder entstehen insbesondere 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.

Erfolgsfaktoren

Die Ergebnisse der Analyse zeigen, dass die Charakteristika und Ressourcen der Freiwilligen nur in geringem Masse die Zusammenarbeit beeinflussen. Vielmehr von Bedeutung ist eine klare und als gerecht empfundene **Rollenverteilung** und **Trennung der Arbeitsgebiete** von Freiwilligen und Fachpersonen, die sich in der IPZ durch die strikte Einhaltung der Verpflichtungen und Aufgaben durch die Freiwilligen äussert.

Freiwillige müssen wissen, wofür sie sich engagieren und die bezahlten Mitarbeitenden dürfen nicht das Gefühl haben, ihre Arbeit würde kostengünstig umgelagert. Weniger relevant erscheinen die **Qualifikation** und die **Kompetenzen** der Freiwilligen. Eine institutionalisierte Freiwilligenbegleitung scheint aus Freiwilligen-Sicht nicht unbedingt notwendig zu sein, solange in anderer Form



die Einbindung in die Institution funktioniert. Hier zeigt sich auch, dass Freiwillige eher ohne organisationale Strukturen ihre Arbeit verrichten möchten. Für Institutionen ist der Effekt einer etablierten Freiwilligenbegleitung unklar. Dies lässt sich dadurch erklären, dass durch die Supervision eher Konflikte identifiziert werden können. Auf beiden Seiten (Freiwillige und Institutionen) können mit diesen Erfolgsfaktoren zwischen 20 und 30 % der Unterschiede im wahrgenommenen Erfolg der Zusammenarbeit erklärt werden.

Darüber hinaus ist den Institutionen eine **verbesserte Erfassung der Leistung** durch Freiwillige zu empfehlen, denn auch in diesem Projekt war es nicht möglich, eine breite Leistungserfassung vorzunehmen, da die Grunddaten sowohl bei den Institutionen wie auch bei öffentlichen Stellen schlicht fehlen. Hervorzuheben ist, dass unabhängig von den verschiedenen Perspektiven der Zusatznutzen von Freiwilligen in der IPZ nie in Frage gestellt wurde. Gerade von Seiten der Institutionen und Organisationen im Gesundheitswesen besteht ein Interesse an mehr inhaltlichem Austausch, um den Einsatz von Freiwilligen besser zu gestalten. Themen wie Rekrutierung und Auswahl von Freiwilligen sind hier von grösserem Interesse als rechtliche oder ausbildungsbezogene Fragen. Zusammenfassend haben die verschiedenen Analysen in diesem Bericht immer wieder gezeigt, dass Freiwillige einen Zusatznutzen generieren, der die Qualität der Gesamtleistung erhöhen kann.

Handlungsempfehlungen

Dem Bericht angehängt sind Handlungsempfehlungen und Leitfäden für die öffentliche Hand, Institutionen der Gesundheitsversorgung und für Freiwillige, in denen die Ergebnisse des Berichts auf die Praxis bezogen und umsetzungsfähig zusammengefasst sind.