
Empfehlung
der Deutschen Krankenhausgesellschaft
zur ehrenamtlichen Krankenhaus-Hilfe

Stand: 6. Juli 2016

1. Vorbemerkung

Der Vorstand der Deutschen Krankenhausgesellschaft hat bereits mit Beschluss vom 11.03.1992 allen Krankenhäusern die Einführung ehrenamtlicher Krankenhaushelfer/-innen empfohlen. Den ehrenamtlichen Dienst der Krankenhaus-Hilfe gibt es bereits seit 1969. Die überwiegende Zahl der ehrenamtlich Tätigen ist der Bundesarbeitsgemeinschaft Katholische Krankenhaus-Hilfe und Evangelische Kranken- und Altenhilfe e.V. (eKH) angeschlossen. Bundesweit sind ca. 15000 Frauen und Männer als sogenannte „Grüne Damen und Herren“ in diesen beiden Dachverbänden freiwillig und unentgeltlich engagiert. Darüber hinaus gibt es weitere trägerspezifische Gruppen, die örtlich tätig sind.

Mehr denn je ist das Engagement von „Grünen Damen und Herren“ erforderlich. Die Tätigkeit stellt ein zusätzliches Angebot für Patient(inn)en und deren Angehörige/Bezugspersonen dar, das deren ganzheitliche Genesung erleichtert.

Wünschenswert ist es, wenn die Ehrenamtlichen im Krankenhaus über einen eigenen Kodex verfügen, so wie ihn die eKH und KKH formuliert haben und nach innen und außen kommunizieren.

Ehrenamtlich Tätige erwarten eine detaillierte Beschreibung ihres Tätigkeitsfeldes, in der die Ziele und Aufgaben des Dienstes, der persönliche Gestaltungsfreiraum, genaue Absprachen über die zeitliche Inanspruchnahme sowie die Abgrenzung zwischen Haupt- und Ehrenamt festgelegt sind.

Der Vorstand der DKG empfiehlt erneut allen Krankenhäusern die Unterstützung und ggfs. Etablierung ehrenamtlicher Krankenhaushelfer/-innen.

2. Ziele der ehrenamtlichen Krankenhaus-Hilfe

Die ehrenamtlichen Helfer sehen ihre Aufgabe darin, durch mitmenschliche Nähe, Zuwendung und Aufmerksamkeit für die Sorgen und Nöte der Patienten zu deren Gesundheit mit beizutragen. Rat suchenden Angehörigen und Besuchern der Patienten wollen sie Hilfestellung, Trost und Zuspruch zu geben.

Grüne Damen und Herren übernehmen keine pflegerischen und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Sie verstehen ihren Dienst nicht als Konkurrenz zu den professionell Pflegenden und den übrigen Berufsgruppen im Krankenhaus. Vielmehr stellt ihre Tätigkeit eine ergänzende Unterstützung und ein zusätzliches Angebot für Patient(inn)en und deren Angehörige dar, das besonders vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, der Zunahme von dementiellen Erkrankungen und sozialer Vereinsamung von großer Bedeutung ist.

3. Aufgaben der ehrenamtlichen Krankenhaus-Hilfe

Der Focus der Arbeit von "Grünen Damen und Herren" liegt in der persönlichen Ansprache der Patienten. Sie widmen sich primär den individuellen Anliegen des Patienten, die über die medizinische und pflegerische Versorgung hinausgehen. Die konkrete Aufga-

benstellung ergibt sich aus den Bedürfnissen der Patienten, der Struktur des Krankenhauses und der Zusammensetzung der Gruppe der ehrenamtlichen Helfer/-innen. Daraus folgt auch, dass nicht in allen Krankenhäusern die gesamte Bandbreite der nachfolgend aufgezählten Tätigkeiten angeboten werden kann.

3.1 Gesprächsangebot

Das Gespräch in allen Begegnungen ist die wichtigste Aufgabe der "Grünen Damen und Herren". Zuhören können, Zeit haben, Da-Sein.

3.2 Service-Angebote

- Besorgen des persönlichen Bedarfs, wie z.B. Tageszeitung, Kosmetikartikel
- Literaturangebote z.B. durch den Bücherwagen des Krankenhauses
- Anbieten und organisieren von Ersatzkleidung aus der Kleiderkammer
- Bringen von persönlichen Kleidungsstücken des Patienten in die Wäscherei/Reinigung
- Begleiten des Patienten, z. B.
 - o zu Untersuchungen, Therapiemaßnahmen,
 - o zum Gottesdienst,
 - o bei Spaziergängen im Park oder Spazierfahrten mit dem Rollstuhl
 - o Begleitung auf die Station z.B. nach Krankenhausaufnahme
- Erledigungen bei
 - o Behörden, Banken etc. (sofern die gegebenenfalls erforderlichen Vollmachten vorliegen, zum Schutz der Ehrenamtlichen das 4-Augen-Prinzip achten, Betreuung/Zuständigkeiten berücksichtigen)
 - o Führen von Telefongesprächen, Schreiben von Briefen,
 - o auf Wunsch Kontaktaufnahme mit Verwandten.

3.3 Unterhaltungs- und Beschäftigungsangebote

- Vorlesen, basteln, singen, spielen mit Patienten,
- Geburtstagsgratulationen,
- Mitgestaltung des Klinik-Radiosenders,
- Mitgestaltung von Gottesdiensten.

3.4 Hilfen für Angehörige und Besucher von Patienten

- Auskünfte und Wegweisung für Angehörige der Patienten sowie
- Betreuung von begleitenden Kindern während des Krankenhausbesuchs.

3.5 Begleiten von Patienten mit einem besonderen Betreuungserfordernis

Begleiten von z.B. Schwerkranken, Sterbenden oder Patienten mit Demenz:

Das Erfüllen dieser Aufgabe setzt zum einen ein schrittweise aufgebautes und vertieftes

Vertrauensverhältnis voraus und erfolgt in Absprache mit den Patienten und/oder deren Angehörigen/Bezugspersonen. Zum anderen dürfen die Aufgaben nur nach entsprechender Qualifizierung erfolgen und beziehen sich nur auf zusätzliche Aufgaben zur medizinischen und pflegerischen Versorgung. Die Zusammenarbeit mit dem Pflegepersonal und den Krankenhausseelsorgern ist hier in besonderer Weise erforderlich.

4. Anforderungen an Krankenhaus und Ehrenamtliche

Ehrenamtliche Helfer/-innen müssen intensiv auf ihre Aufgaben vorbereitet und in ihre Arbeitsbereiche eingewiesen werden. Sie sind mit der personellen, organisatorischen und räumlichen Struktur des Krankenhauses vertraut zu machen. Angenehme Rahmenbedingungen in den Krankenhäusern fördern das Engagement der Ehrenamtlichen.

Grüne Damen und Herren unterliegen in ihrem Dienst der unbedingten Schweigepflicht, wie sie auch für die professionellen Berufsgruppen im Krankenhaus gilt. Eine Schweigepflichtserklärung muss unterschrieben werden.

4.1 Organisation der Krankenhaus-Hilfe-Gruppen

Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen sind mit ihren Aktivitäten im jeweiligen Krankenhaus fest eingebunden. Die Grünen Damen und Herren leisten ihren Dienst in enger Absprache mit den Verantwortlichen des Krankenhauses und den hauptamtlichen Diensten. In diesem Rahmen handeln die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen eigenverantwortlich. Die ehrenamtliche Einsatzleitung ist Ansprechpartner und Bindeglied für die hauptamtlich Verantwortlichen im Krankenhaus, die "Grünen Damen und Herren" sowie für die jeweilige Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen und der Katholischen Krankenhaus-Hilfe.

4.2 Koordination des Ehrenamtes im Krankenhaus

Regelmäßiger Kontakt der Einsatzleitung mit den vom Krankenhaus benannten Ansprechpartnern im Krankenhaus ist erforderlich, um eine möglichst reibungslose Zusammenarbeit zu gewährleisten. Der Austausch von relevanten Informationen zwischen Ehrenamtlichen und Hauptberuflichen ist essentiell. Dies kann auch im Rahmen von Leitungskonferenzen erfolgen.

4.3 Versicherung von "Grünen Damen und Herren"

Zum Schutz der ehrenamtlichen Helfer/-innen ist es notwendig, dass versicherungsrechtliche Fragen während der ehrenamtlichen Tätigkeit und bei der Nutzung z. B. des privaten PKW für die Aufgaben der Krankenhaushilfe, vorab geklärt werden.

Die Versicherung von Grünen Damen und Herren während ihres ehrenamtlichen Dienstes erfolgt durch das jeweilige Krankenhaus, in dem sie tätig sind. Dabei sind sie hauptamtlichen Mitarbeiter(innen) gleichgestellt.

Die Unfallversicherung der "Grünen Damen und Herren" erfolgt kostenlos über die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege.

Haftpflichtversichert sind die ehrenamtlichen Helfer/-innen in der Regel, wie alle hauptamtlichen Mitarbeiter, über das Krankenhaus.

4.4 Betriebsärztliche Untersuchung

Eine regelmäßige betriebsärztliche Untersuchung der "Grünen Damen und Herren" sollte sich an den Bestimmungen für hauptamtliche Mitarbeiter orientieren.

4.5 Kostenerstattung

Die "Grünen Damen und Herren" sind grundsätzlich unentgeltlich tätig. Fahrtkosten und Aufwendungen wie Telefonkosten, Porto, Kopien u.a., die in unmittelbarem Zusammenhang mit der ehrenamtlichen Tätigkeit im Krankenhaus entstehen, sind vom Krankenhaus zu erstatten.

4.6 Dienstkleidung

Aus hygienischen Gründen tragen die ehrenamtlichen Helfer/-innen Schutzkleidung, durch die sie zugleich in ihrer Funktion ausgewiesen werden. Das Krankenhaus stellt die Dienstkleidung zur Verfügung und reinigt diese.

4.7 Räumliche Ressourcen

Den ehrenamtlichen Helfer(n)/-innen sollten geeignete Möglichkeiten zur sicheren Aufbewahrung von persönlichen Gegenständen und Material zur Verfügung stehen. Darüber hinaus ist es wünschenswert, dass geeignete Räumlichkeiten für Gruppentreffen zur Verfügung gestellt werden.

4.8 Mahlzeiten während des Dienstes

Die "Grünen Damen und Herren" sollten während des Dienstes die Möglichkeit haben, an der verbilligten Gemeinschaftsverpflegung teilzunehmen.

5. Interne Organisation der ehrenamtlichen Krankenhaushilfe

Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen wählen i. d. R. eine ehrenamtliche Leitung oder ein Leitungsteam. Sie arbeitet in enger Abstimmung mit den Verantwortlichen des Krankenhauses. Über die Mitarbeit von Grünen Damen und Herren entscheidet die Gruppenleitung. Sie trägt die Verantwortung für die Inhalte und die Regelmäßigkeit des geleisteten Dienstes.

Grüne Damen und Herren verpflichten sich an einem bestimmten Wochentag für mehrere Stunden, vormittags oder nachmittags, ihren ehrenamtlichen Dienst zu tun. Ein monatlicher Dienstplan regelt die Einsatzzeiten und Stationen bzw. Arbeitsbereiche, in

denen die Ehrenamtlichen tätig sind. Aus versicherungsrechtlichen Gründen wird empfohlen, gruppenintern eine Anwesenheitsliste zu führen.

Die Gruppenmitglieder treffen sich regelmäßig zu einem Erfahrungsaustausch. Die Gruppentreffen dienen auch der Fort- und Weiterbildung.

6. Qualifizierung

Zuverlässigkeit sowie geistige, körperliche und vor allem psychische Belastbarkeit sind Voraussetzungen für eine Tätigkeit in der ehrenamtlichen Krankenhaus -Hilfe. Attribute, wie Einfühlungsvermögen, Kontaktfreudigkeit, Toleranz, Offenheit und Teamfähigkeit etc. sollten somit charakteristisch für ehrenamtlich Tätige sein.

Im Rahmen von regelmäßigen Fortbildungen erwerben Grüne Damen und Herren die fachlichen Kompetenzen für ihren ehrenamtlichen Dienst. Hierzu gehören insbesondere Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation. In der Begleitung von Schwerkranken, Sterbenden, Patienten mit Demenz bedarf es besonderer Schulungen.

Darüber hinaus benötigen sie Kenntnisse über

- die Institution Krankenhaus
- Patientensicherheit
- Hygienestandards

und setzen diese adäquat um.

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sollten von den Krankenhäusern gezielt gefördert und finanziell unterstützt werden.

7. Unterstützung und Förderung

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Katholische Krankenhaus-Hilfe und die Evangelische Kranken- und Altenhilfe e.V (eKH) stehen als Zusammenschlüsse von Grünen Damen und Herren für eine bundesweit abgestimmte Gestaltung und Entwicklung von Aufgabenfeldern des ehrenamtlichen Dienstes. Mit zahlreichen Fortbildungsangeboten wie z. B. Basisschulungen für neue MA, Leiterinnenschulungen, Einsatzleiter- und Regionaltagungen, Bundesfachtagungen und Arbeitshilfen sowie vielfältigen Beratungsangeboten bieten sie qualifizierte Möglichkeiten der Reflexion, Fort- und Weiterentwicklung an. Damit leisten sie einen zusätzlichen großen Beitrag zur kontinuierlichen Qualitätssicherung der Dienste von Krankenhaus-Hilfe-Gruppen und tragen dazu bei, dass diese verlässliche Partner für die Krankenhäuser sind.

Die Krankenhäuser haben die Möglichkeit durch eine Fördermitgliedschaft in den Bundesarbeitsgemeinschaften dieses Engagement zu unterstützen.