Problem: Das Engagement ehrenamtlicher Helfer ist eine wichtige Unterstützung für hauptamtliche Mitarbeitende in der stationären Altenhilfe. Neben der pflegerischen ist auch die soziale Betreuung der Bewohner ein zentraler Bestandteil der Alten- und Seniorenhilfe. Letztgenannter Betreuungsaspekt kann im stressigen Arbeitsalltag oftmals zu kurz kommen. Hier können Träger der Altenhilfe auf das Engagement von Ehrenamtlichen zurückgreifen. Leider mangelt es häufig an einer systematischen Betreuung, Einarbeitung und Wertschätzung von Ehrenamtlichen. Dies kann die wertvolle Unterstützung der hauptamtlichen Kräfte gefährden.

Foto: fotolia/Zagandesign

Die Ehrenamtlichen ehren

Lösung: Es ist verständlich, dass angesichts des akuten Fachkräftemangels unter den hauptamtlichen Mitarbeitenden in der Altenhilfe vor allem in die Attraktivität der festen Arbeitsplätze investiert wird. Doch die ehrenamtliche Unterstützung wird immer wichtiger, denn eine regelmäßige und qualitativ hochwertige soziale Begleitung der Bewohner entlastet nicht nur die Pflegefachkräfte, sondern schafft auch ein Mehr an Zufriedenheit bei Bewohnern und Angehörigen. Um ehrenamtliche Helfer also entsprechend an sich zu binden, bedarf es eines systematischen Ehrenamtsmanagements. Dies umfasst im Idealfall die drei Aspekte der Gewinnung, der Begleitung und der Anerkennung der Ehrenamtlichen (z.B. durch Nachweise, Einführungen, Ehrungen, Verabschiedungen). Grundsätzlich sollten Entscheidungen hinsichtlich des Ehrenamts strategisch getroffen sowie die entsprechenden Ressourcen geplant und zur Verfügung gestellt werden. Rahmenkonzepte helfen, die Arbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen zu organisieren. Die ehrenamtliche Arbeit sollte deshalb unbedingt im Selbstverständnis der Organisation ihren sichtbaren Platz haben, beispielsweise in einem Organigramm der Organisation. Auch dieser vermeintlich kleine Aspekt ist eine Form von Wertschätzung gegenüber den Ehrenamtlichen und ihrer Arbeit und verdeutlicht den Hauptamtlichen und externen Interessierten, an welcher Stelle das Ehrenamt verortet ist. Genauso wie feste Mitarbeitende benötigen auch Ehrenamtliche einen Ansprechpartner. Das können hauptamtliche Mitarbeitende sein, die entsprechend qualifiziert werden, oder aber einer der ehrenamtlichen Mitarbeiter wird entsprechend geschult, was die internen Kapazitäten schont. Darüber hinaus ist es hilfreich, sowohl für die Ehrenamtlichen wie auch für die Betreuenden, einheitliche Standards, Vorlagen und Prozesse festzulegen, die für die Einarbeitung und Befähigung der Freiwilligen dienlich sind.

Ein häufiger Grund für das Ausscheiden von Ehrenamtlichen ist die fehlende Wertschätzung – sie „laufen so nebenbei". Entsprechend sollte die Anerkennungskultur gefördert werden: Welche Formen der Anerkennung werden etabliert (Ehrungen, Veranstaltungen) und was kann ich investieren, um meine Freiwilligen zu qualifizieren? Ein Ort der Begegnung, nicht nur für die Ehrenamtlichen untereinander, sondern auch zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen fördert das Gemeinschaftsgefühl und überwindet Grenzen zwischen den beiden Gruppen.

WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN

- Ehrenamtliches Engagement ist eine wichtige Unterstützung der Fachkräfte im Alltag und muss in dieser Funktion entsprechend organisiert werden.
- Ein strategisches Ehrenamtsmanagement besteht aus den drei Aspekten Gewinnung, Begleitung und Anerkennung der Freiwilligen.
- Um das Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen zu stärken, sollte das Ehrenamt im Organigramm aufgeführt und Begegnungsräume mit der Möglichkeit zum Austausch geschaffen werden.
- In Anlehnung an das QM sind auch für das Ehrenamt festgelegte Standards und Prozesse wichtig. Sie helfen bei der Einarbeitung und Befähigung der Freiwilligen.
- Um Ehrenamtliche langfristig zu binden, muss die Anerkennungskultur gestärkt werden – sowohl für Haupt- als auch für Ehrenamtliche, um Konkurrenzdenken zu vermeiden. Für Ehrenamtliche kann dies in Form von Ehrungen, Qualifizierungsangeboten oder Events geschehen.
- Durch eine regelmäßige Evaluierung werden einst eingeführte Standards verbessert und die Qualität sichergestellt.

Philipp Heinen, Personal- und Organisationsberater, contec GmbH. E-Mail: philipp.heinen@contec.de