

«Freiwilligenarbeit ist unverzichtbar»

Der 5. Dezember ist seit 35 Jahren der «Internationale Tag der Freiwilligen». Silvia Kölliker, Leiterin Freiwilligenarbeit der Stiftung Diakoniewerk Neumünster (Zollikerberg), erklärt im Interview, wie die Stiftung dieses lokale Engagement auch künftig attraktiv machen will.

Mit Silvia Kölliker sprach Valentin Kaelin

Frau Kölliker, Sie leiten seit zwei Jahren die Freiwilligenarbeit der Stiftung Diakoniewerk Neumünster. Können Sie uns Ihren Weg beschreiben?

Ich arbeite seit rund 15 Jahren für die Stiftung Diakoniewerk Neumünster. Als Physiotherapeutin war ich mehrere Jahre im Therapiezentrum des Spitals Zollikerberg tätig, wechselte dann nach einem Nachdiplomstudium ins Betriebliche Gesundheitsmanagement und leite nun seit zwei Jahren die Freiwilligenarbeit.

Wo werden Ihre Freiwilligen eingesetzt?

Für uns sind rund 100 Freiwillige tätig, etwa 85 davon sind Frauen. Als Schwerpunkt begleiten und besuchen sie Menschen. Die meisten kommen bei uns im Spital zum Einsatz. Viele übernehmen auch Transportbegleitungen, sei es im Spital vom Zimmer zum Röntgen oder für den externen Besuch beim Arzt. Wieder andere besuchen unsere Bewohner im Pflegehaus Magnolia, spazieren mit ihnen oder machen kleinere Ausflüge. Auch im Bereich der Sterbehilfe engagieren sich Freiwillige.

Werden diese speziell ausgebildet?

Nein. Wichtig ist, Freude am Umgang mit älteren, auch kranken Menschen mitzubringen. Bei uns unterschreibt jede und jeder Freiwillige eine Einsatzvereinbarung, mit der unter anderem die Schweigepflicht akzeptiert wird. Es ist kein Vertrag, klärt aber die Rechte und Pflichten für die jeweiligen Einsätze. Zudem ermöglichen wir Interessierten, sich weiterzubilden. So profitieren beide Seiten von einer anhaltenden Zusammenarbeit.

Die klare Regelung ist auch für die Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Fachkräften wichtig.

Genau. Vor allem wissen so alle Beteiligten genau, was in ihrem Aufgabenbereich liegt – und was eben nicht. Der oder die Freiwillige darf keine Aufgaben übernehmen, für die er oder sie nicht zuständig ist. Dass muss auch den jeweiligen



Silvia Kölliker möchte die Freiwilligenarbeit noch attraktiver gestalten. (Bild: ab)

Fachkräften klar sein. Klare Rollen sind für beide Seiten entscheidend.

Mit welchem Auftrag übernehmen Sie die Leitung der Freiwilligenarbeit?

Unsere Freiwilligen sind im Durchschnitt etwa 70 Jahre alt. Aus diesem Grund galt es herauszufinden, wie wir die wertvolle Freiwilligenarbeit auch in Zukunft attraktiv gestalten können. Denn wir wissen: Dieses traditionelle Engagement, wie man es bis anhin kannte, nimmt ab. Die Menschen leben heute anders, auch Senioren sind länger aktiv und wollen flexibel bleiben. Darauf mussten und müssen wir reagieren.

Wie haben Sie reagiert?

Wir haben alle bei uns aktiven Freiwilligen in eine Zukunftswerkstatt eingeladen und sie nach ihrer Meinung gefragt, wie die Organisation der Arbeit verbessert werden könnte. Dabei kam heraus, dass das Thema «Agilität» und die Digitalisierung auch hier immer zentraler werden. Wir haben ein digitales Planungstool entwickelt, womit wir die Einsätze schneller, besser, auch effizienter planen und kommunizieren können. Wir sehen auch klarer, wo in den Betrieben Bedarf besteht.

Konnten durch diese Verbesserung auch neue Freiwillige gewonnen werden?

Ja, in den letzten beiden Jahren sind noch einige dazu gestossen. Das hat einerseits damit zu tun,

dass wir als Teil der Stiftung Diakoniewerk ein hervorragendes Netzwerk in unserem Einzugsgebiet nutzen und somit präsenter sein können. Andererseits basiert die Rekrutierung nach wie vor stark auf Mundpropaganda. Es ist gar nicht so einfach, an die Menschen heranzukommen, die sich freiwillig betätigen möchten.

Will man sich heute nicht mehr ehrenamtlich engagieren?

Das denke ich nicht. Die Menschen möchten sich nach wie vor engagieren, nur wissen sie oft nicht, wo und wie. Vor allem die Generation, die jetzt nicht mehr arbeitet, hat stark den Wunsch, weiter tätig zu sein, ihre Zeit sinnvoll zu nutzen. Es ist also wichtig, dass wir diese Leute abholen, ihnen erst einmal zeigen, dass es uns gibt und was wir konkret anbieten können. Auch die Kommunikation mit unseren internen Fachkräften fördern wir weiter. Wissen beispielsweise die verschiedenen Abteilungen im Spital oder Pflegeheim genau, ob und wann sie auf die Unterstützung von Freiwilligen zurückgreifen können, kommt das ihnen – vor allem auch dem Patienten, der Bewohnerin zu Gute. Das ist ganz wichtig.

Auf ihrer digitalen Plattform (www.siedlung-neumuenster.ch) können sich diejenigen, die bei Ihnen auf dem Areal wohnen, auch direkt untereinander austauschen.

Es geht unter anderem darum, dass viele zwar Unterstützung brauchen,

aber auch gerne anderen etwas anbieten. Wir versuchen, diese Menschen miteinander zu vernetzen. Eines unserer Ziele ist deshalb, die Nachbarschaftshilfe zu fördern. Wir haben hierfür eine Art digitalen Marktplatz oder digitales schwarzes Brett, wo man sich austauschen und beispielsweise gegenseitige Begleitungen oder andere Hilfeleistungen organisieren kann.

Wie planen Sie mit Ihrem digitalen Tool spezifische Einsätze?

Wir berücksichtigen so gut wie möglich die verschiedenen Präferenzen. Die einen bevorzugen Einsätze im Spital, also in der Akutpflege, andere möchten lieber in der Langzeitpflege tätig sein. Das ist eine ganz andere Art der Begegnung, wenn man über regelmässige Besuche auch Beziehungen aufbaut. Das sagt den einen zu, anderen nicht.

Sie mussten während des Lockdowns ohne Freiwillige auskommen. Wie hat sich das ausgewirkt?

Der Lockdown im Frühling hat uns deutlich gezeigt, wie wichtig der Beitrag der Freiwilligen für uns alle ist. Als wir darauf verzichten mussten, realisierten wir, wie stark ihre Unterstützung gebraucht wird. Letztes Jahr wurden bei uns rund 15 000 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet. Umso eindrücklicher war, dass die meisten ihre Arbeit sofort wieder angeboten haben, als man sie wieder einsetzen durfte. Das war für uns ein sehr schönes Zeichen!