

# **Der ehrenamtliche Dienst im Krankenhaus – ausgewählte Aufgabenprofile**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort</b>	<b>1</b>
<b>1. Was den ehrenamtlichen Dienst im Krankenhaus auszeichnet</b>	<b>2</b>
<b>2. Ausgewählte Arbeitsfelder der Krankenhaus-Hilfe</b>	<b>5</b>
2.1 Gespräche am Krankenbett	5
2.2 Besorgungen des täglichen Bedarfs	6
2.3 Patientenbücherei und Bücherwagen	8
2.4 Begrüßung und Begleitung neuer Patient(inn)en	10
2.5 Kleiderkammer	11
2.6 Begleitung Schwerstkranker und Sterbender	13
<b>3. Aufgaben am Rande beruflicher Dienste</b>	<b>16</b>
3.1 Begleitung bei Spaziergängen und Gehübungen	16
3.2 Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme	17
3.3 Begleit- und Transportdienste zu Untersuchungen	19
3.4 Seelsorgerische Gespräche	21
3.5 Patientenfürsprecher(innen)	23
<b>4. Besonderer Schulungsbedarf</b>	<b>24</b>
4.1 Gesprächsführung	24
4.2 Hygiene im Krankenhaus	24
4.3 Umgang mit Beschwerden von Patient(inn)en	25
4.4 Brandschutz	26
4.5 Rollstuhlführerschein	26
<b>5. Impulse für die Praxis</b>	<b>27</b>
5.1 Einmal auf Wolke 7 ... – wenn Träume und Wünsche wahr werden	27
5.2 Nun, Patient werde gesund ... – was wir als Krankenhaus-Hilfe-Gruppe dazu beitragen	28
5.3 Wie sollen wir es machen? – wenn Entscheidungen gefragt sind	30





## **Vorwort**

Seit nunmehr 45 Jahren wirken *Grüne Damen und Herren*, organisiert in der Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG) Kath. Krankenhaus-Hilfe, in unterschiedlichen Krankenhäusern in Deutschland. Aus dem Alltag dieser Häuser ist dieses Engagement vielfach nicht mehr wegzudenken. In fast 180 Krankenhaus-Hilfe-Gruppen engagieren sich Menschen, die Patientinnen und Patienten während ihres Aufenthaltes begleiten, ihnen Zeit, ein offenes Ohr und eine phasenweise Begleitung während ihres Aufenthaltes schenken. Wie sich im Evangelium die blutende Frau an Jesus Christus wandte, um von ihrem 12 Jahre andauernden Leiden geheilt zu werden, so nehmen auch die *Grünen Damen und Herren* viele menschliche Begegnungen wahr.

Mit der nachfolgenden Arbeitshilfe „Der ehrenamtliche Dienst im Krankenhaus – ausgewählte Aufgabenprofile“ gibt der Beirat der BAG Kath. Krankenhaus-Hilfe einen Überblick über die Aufgaben der *Grünen Damen und Herren* im ehrenamtlichen Engagement. Mit dieser Arbeitshilfe sollen interessierten und ehrenamtlich Wirkenden ein Überblick sowie eine Hilfestellung über alle gegenwärtigen Aufgabenbereiche gegeben werden. Gerne können neue Impulse aus dieser Arbeitshilfe gewonnen, wie auch Repliken aus dem eigenen Tätigkeitsfeld eingebracht werden. Zudem kann man mit den beschriebenen Aufgabenprofilen die eigene ehrenamtliche Tätigkeit reflektieren.

Die Arbeitshilfe erscheint in 3. Auflage. Erfahrungen aus dem Engagement im letzten Jahrzehnt wie auch veränderte öffentliche Auflagen haben den Dienst *Grüner Damen und Herren* verändert. Diese Erfahrungen sind in die Neuauflage der Arbeitshilfe eingeflossen. Die neue Auflage ist folglich auch eine Einladung, dass sich Interessierte für ein Engagement in unseren KKH-Gruppen als auch von unserer Arbeit als BAG informieren und inspirieren lassen können.

Gedankt sei den weiteren (ehrenamtlichen) Mitgliedern im Beirat – Herrn Gernot Hornberger, den Damen Christiane Beeger, Elke Hannes, Edelgard Ostermeier und Rita Willke – für ihr kontinuierliches Mitwirken im BAG-Beirat als auch ihre profunden Tipps für diese Arbeitshilfe!

Schlussendlich wünsche ich allen Leserinnen und Lesern, alle Grünen Damen und Herren, dass die Arbeitshilfe zu einer praktischen Unterstützung im alltäglichen Engagement wird.

---

*Albert Fischer*  
Vorsitzender der BAG Katholische Krankenhaus-Hilfe

# **1. Was den ehrenamtlichen Dienst im Krankenhaus auszeichnet**

„Die Katholische Krankenhaus-Hilfe ist ein ehrenamtlicher Dienst in Krankenhäusern und Kliniken. Gruppen ehrenamtlicher Mitarbeiter(innen) bieten persönliche und praktische Hilfe an. Sie sind für alle Patient(inn)en da, die während des Aufenthaltes ihre Hilfe in Anspruch nehmen möchten. Sie verpflichten sich, zum Wohlergehen der Patient(inn)en beizutragen.“ (aus der Präambel der Ordnung der BAG Katholische Krankenhaus-Hilfe)

Mit diesen wenigen Sätzen werden wesentliche Merkmale der Krankenhaus-Hilfe deutlich:

- Menschen, die sich in der Krankenhaus-Hilfe engagieren, tun dies ehrenamtlich und in Gruppen, die in Krankenhäusern und Kliniken eingebunden sind.
- Krankenhaus-Hilfe-Gruppen bieten ihren Dienst allen Patient(inn)en an – alle Patient(inn)en können den Dienst der Krankenhaus-Hilfe in Anspruch nehmen.
- Mit ihren Angeboten geben die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen eine Selbstverpflichtung gegenüber den Patient(inn)en und dem Krankenhaus ab.

Dass das Konzept „Krankenhaus-Hilfe“ in der bundesdeutschen Krankenhauslandschaft so erfolgreich sein würde, war vor mehr als dreißig Jahren zunächst nicht zu erkennen. Ausschließlich Zeit haben für die Wünsche von Patient(inn)en und für Gespräche mit ihnen, die nicht mit pflegerischen und medizinischen Fragen verbunden sind: Ein solches Angebot war für Patient(inn)en wie für die unterschiedlichen höchst professionell arbeitenden Berufsgruppen im Krankenhaus neu. Die Patient(inn)en nahmen das Angebot gerne an. Hauptberufliche Mitarbeiter(innen) benötigten Zeit, um die Vorteile des ehrenamtlichen Engagements für ihre eigene berufliche Tätigkeit zu erkennen. Die Ordnung für die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen – bereits 1975 formuliert – trug dazu bei, Anliegen und Ziele des ehrenamtlichen Engagements bekannt zu machen.

Sehr schnell wurde den Krankenhaus-Hilfe-Gruppen aber auch klar, dass die Ordnung und ihr Engagement sie nicht nur den Patient(inn)en gegenüber verpflichteten, sondern dass sie damit auch eine Erwartungshaltung bei den Krankenhäusern geweckt hatten. Ihr immer festeres Eingebundensein in den Krankenhausalltag bewirkte, dass sich auch die Krankenhäuser in ihren alltäglichen Arbeitsabläufen auf die Ehrenamtlichen verlassen wollten. Nur so konnte die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und den verschiedenen Berufsgruppen im Krankenhaus von Dauer und auch erfolgreich sein. Bereits in den Anfängen der Krankenhaus-Hilfe entwickelten sich einige Merkmale, die als wesentliche Charakteristika für den ehrenamtlichen Dienst und seine Akzeptanz gelten:

- Regelmäßigkeit des Dienstangebotes innerhalb eines Krankenhauses,
- Zuverlässigkeit bei der Durchführung der einmal von Ehrenamtlichen in Absprache mit dem Krankenhaus übernommenen Aufgaben,
- Schweigeverpflichtung, der sich alle Ehrenamtlichen ebenso wie die Hauptberuflichen unterziehen (siehe Ordnung 5.5).

Diese Merkmale tragen der Tatsache Rechnung, dass Krankenhaus-Hilfe im Krankenhaus stattfindet, dass die Ehrenamtlichen sich in die dortigen Arbeitsabläufe einbinden lassen und dabei auch mit sensiblen Patientendaten in Berührung kommen.

Bezogen auf den Aufbau und die Arbeitsweise einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe entwickelten sich ebenfalls konkrete Merkmale:

- Ehrenamtlichkeit des Dienstes,
- Teamgeist innerhalb der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe,
- Zeitsouveränität als Entscheidungsfreiheit über die Dauer und den Zeitpunkt der ehrenamtlichen Tätigkeit in Absprache mit den Erfordernissen im Krankenhaus,
- Offenheit und Toleranz in der Begegnung mit Patient(inn)en,
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildung der Grünen Damen und Herren.

### **Ehrenamtlichkeit des Dienstes**

gilt bis heute als das Fundament des Engagements von Krankenhaus-Hilfe Gruppen. Es macht deutlich, dass der Einsatz von Grünen Damen und Herren nicht auf eine Entlohnung aus ist, sondern aus einer christlichen Grundhaltung erfolgt. Das entlastet aber die Krankenhäuser nicht von der Erstattung der entstehenden Kosten, die bei der Ausübung des Dienstes entstehen, z. B. Fahrtkosten, Dienstkleidung oder Versicherung.

### **Teamgeist**

bildet das zweite Fundament, auf dem sich die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen bewegen. Die Grünen Damen und Herren einer Gruppe verstehen sich immer als Team, unterstützen sich gegenseitig und treffen Entscheidungen, die ihren Dienst betreffen, gemeinsam. Dies wird durch regelmäßige Gruppentreffen unterstützt.

### **Zeitsouveränität als Entscheidungsfreiheit**

ist ein Handlungsmerkmal von Krankenhaus-Hilfe-Gruppen. Jede Krankenhaus-Hilfe-Gruppe entscheidet über die Dauer der ehrenamtlichen Dienste und die Tage, an denen sie ihren Dienst anbietet. Gründe für die Entscheidungen sind z. B. die Anzahl der Mitarbeitenden und deren persönlichen Möglichkeiten des Engagements sowie die Erfordernisse des Krankenhauses (siehe Ordnung 5.5).

Indem die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe Dauer, Zeitpunkt und Inhalte ihrer geplanten Einsätze mit der Krankenhausleitung und deren Vorstellungen abspricht und vereinbart, erhält die Vereinbarung einen verbindlichen Charakter. Nur so können Zuverlässigkeit und Regelmäßigkeit des Dienstes sichergestellt werden. Ändern sich die Bedingungen in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, z. B. aufgrund der Erweiterung oder Verkleinerung der Zahl der Mitarbeitenden, kommen neue Aufgabenfelder hinzu oder möchte die Krankenhausleitung Veränderungen herbeiführen, müssen neue Absprachen getroffen werden.

### **Offenheit und Toleranz**

bestimmen grundsätzlich jede Begegnung mit einem Patienten oder einer Patientin. Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen fühlen sich für alle Patient(inn)en eines Krankenhauses zuständig. Sie machen bei der Betreuung keinen Unterschied zwischen sozialem Status, Hautfarbe, Religion oder Weltanschauung, sondern sehen immer den Patienten/die Patientin als kranken Menschen vor sich (siehe Ordnung 5.4). Grenzen bestehen dann, wenn es die eigene Person zu schützen gilt.

### **Die Teilnahme an regelmäßigen Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen**

erleichtert wesentlich das Engagement einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe und des einzelnen Gruppenmitgliedes. Die Gruppen wie auch jeder ehrenamtlich Mitarbeitende reflektieren, wo sie sich engagieren, in welchem Kontext sie arbeiten und welche Verantwortung sie für Patient(inn)en und das Krankenhaus übernehmen. Das haben auch die Krankenhäuser schon lange erkannt und bieten ihren Gruppen viele Gelegenheiten, dem nachzukommen. Jede Grüne Dame und jeder Grüne Herr sollte aber auf jeden Fall eine Schulung in Gesprächsführung zu Beginn des Dienstes erfahren. Diese Kenntnisse gelten für Grüne Damen und Herren in den Krankenhaus-Hilfe-Gruppen eindeutig als Kernkompetenz. Bestimmte Aufgaben erfordern besondere Kompetenzen und Fähigkeiten, so dass ggf. entsprechende Fortbildungen erforderlich sind.

Zum Selbstverständnis Grüner Damen und Herren gehört es auch, den Dienst auf einem möglichst qualitativ hohen Niveau zu leisten. Nicht selten spielt das ehrenamtliche Angebot im Zertifizierungsprozess des Krankenhauses eine wichtige Rolle. Um ein solches Niveau ehrenamtlicher Tätigkeit kontinuierlich sicherzustellen, sollten die Gruppen immer wieder gemeinsam ihre Dienste und deren Gestaltung einer internen Prüfung unterziehen: Was wollen wir erreichen? Gelingt uns das? Was können und sollten wir ändern? Was sollten wir beibehalten? Die detaillierten Beschreibungen sind dafür quasi eine Messlatte und Impulsgeber für Veränderungen.

Mit den detaillierten Beschreibungen von Diensten wollen wir den Blick auf die Abläufe und die erforderlichen Einzelaufgaben richten. Sie können sowohl als Grundlage für eine Einführung neuer Mitarbeiter(innen) angesehen werden oder beim Aufbau einer neuen Gruppe wesentliche Hilfestellung geben. Die Aufgabenprofile können quasi zum „Nachschlagewerk“ bei Unsicherheiten in der Dienstgestaltung genutzt werden. Für Leiter(innen) sind sie eine Entscheidungshilfe im Gespräch mit der Krankenhausleitung.

---

*Christa Fölting  
Mitglied im Beirat der BAG  
Katholische Krankenhaus-Hilfe  
(Einführung in die 1. Auflage, 2012)*

## **2. Ausgewählte Arbeitsfelder der Krankenhaus-Hilfe**

### **2.1 Gespräche am Krankenbett**

Gespräche am Krankenbett zählen zu den wichtigsten Aufgaben von Grünen Damen und Herren. Im Gespräch entsteht eine Vertrauensbasis, die es Patient(inn)en ermöglicht, über persönliche Sorgen und Anliegen zu sprechen. Grüne Damen und Herren sind dabei aufmerksame Zuhörer.

#### **Ziel des Dienstes**

Mit ihrem Gesprächsangebot ermöglichen es Grüne Damen und Herren den Patient(inn)en über ihre persönlichen Gefühle, Sorgen und Wünsche zu sprechen. Die Gespräche dienen auch dazu, sich über die organisatorischen Abläufe eines Krankenhauses auszutauschen.

Grüne Damen und Herren machen ein wichtiges Kommunikationsangebot.

#### **Merkmale**

Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe regelt verbindlich für alle Mitarbeiter(innen) wie der Dienst gestaltet werden soll.

Bei Dienstbeginn auf der Station melden sich Grüne Damen und Herren beim Pflegepersonal an und erkundigen sich, welche Patient(inn)en einen Besuch wünschen. Alternativ gehen sie nach ihrer Anmeldung direkt von Zimmer zu Zimmer und erkundigen sich bei Patient(inn)en, ob der Wunsch nach einem Gespräch besteht.

Es ist selbstverständlich für Grüne Damen und Herren, vor Betreten des Zimmers anzuklopfen, sich kurz vorzustellen und zu erfragen, ob ein Besuch gewünscht ist.

Grüne Damen und Herren akzeptieren es, wenn Patient(inn)en keinen Besuch und kein Gespräch wünschen und verabschieden sich freundlich.

Die Patientin/der Patient bestimmt den Gesprächsinhalt und die Gesprächsdauer.

Grüne Damen oder Herren können ein Gespräch beenden, wenn sie sich diesem nicht gewachsen fühlen oder es um Inhalte geht, die ihre Kompetenzen im Krankenhaus überschreiten. Sie teilen das in freundlicher Form mit und bieten dem/der Patient(in)en an, ein Gespräch mit dem Arzt, dem Krankenhausesseelsorger oder dem Sozialdienst zu vermitteln.

Die Gesprächsinhalte unterliegen der Schweigepflicht.

Während des Gesprächs stehen die Anliegen der Patient(inn)en im Mittelpunkt.



## **Weitere Aspekte Kompetenzerwerb**

Alle Grünen Damen und Herren, die ihren Dienst in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe neu beginnen, nehmen zeitnah an einer Fortbildung „Gesprächsführung“ teil.

- Fortbildungen sind möglich:
  - im Rahmen eines Gruppentreffens,
  - als Fortbildungsveranstaltung, z. B. im Krankenhaus, beim örtlichen Caritasverband oder den CKD.

Für langjährig tätige Grüne Damen und Herren gilt:

- Auffrischung und Reflexion in Fortbildungsveranstaltungen und beim Erfahrungsaustausch in Gruppentreffen.

Erfahrungen und Probleme bei Gesprächen werden regelmäßig während der Gruppentreffen thematisiert und reflektiert. Dafür plant die Gruppe die erforderliche Zeit ein.

## **2.2 Besorgungen des täglichen Bedarfs**

Immer wieder kommt es vor, dass Patient(inn)en im Krankenhaus persönliche Dinge des Alltags fehlen, sei es, dass sie verbraucht oder Zuhause vergessen wurden. Da Patient(inn)en während ihres Krankenhausaufenthaltes das Krankenhausgelände nicht ohne besondere Erlaubnis verlassen dürfen und die Cafeteria oder der Kiosk im Krankenhaus nur über ein sehr begrenztes Angebot verfügen, leisten Grüne Damen und Herren mit ihrem Dienst einen Beitrag zum Wohlbefinden der Patient(inn)en.

### **Ziel des Dienstes**

Grüne Damen und Herren wollen Patient(inn)en mit den Besorgungen den Aufenthalt im Krankenhaus erleichtern, wenn sie diese aufgrund ihrer Erkrankung und der o. g. Rahmenbedingungen nicht selbst oder nur mit besonderer Anstrengung übernehmen können.

### **Merkmale**

Werden Wünsche nach Besorgungen außerhalb des Krankenhauses an Grüne Damen und Herren herangetragen, erfragen sie bei den Patientinnen und Patienten, ob Angehörige oder Freunde diese Dinge mitbringen können. So vermeiden sie, ausgenutzt zu werden.

Grundsätzlich besorgen Grüne Damen und Herren Lebensmittel und Getränke nur mit Zustimmung des Pflegepersonals und in kleinen Mengen. Sie erkundigen sich beim Pflegepersonal, ob Patient(inn)en die gewünschten Lebensmittel, Getränke oder Gegenstände verwenden dürfen.

Besondere Vorsicht gilt bei folgenden Einkaufswünschen:

- Rasierwasser (es enthält Alkohol),
- Scheren, Rasierutensilien (Suizidgefahr),
- Getränken und Lebensmittel in Glasbehältern (Splittergefahr),
- Feuerzeug und Streichhölzern (Brandgefahr),
- Lebensmittelwünsche bei Diabetespatient(inn)en.

Grundsätzlich besorgen Grüne Damen und Grüne Herren weder Alkohol, Zigaretten noch Medikamente. Über solche Wünsche informieren sie das Pflegepersonal.

Grüne Damen und Herren tätigen die Einkäufe möglichst in direkter Umgebung des Krankenhauses.

Verlassen Grüne Damen und Herren zum Einkaufen das Krankenhausgelände, teilen sie das dem verantwortlichen Pflegepersonal oder der Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe mit. So sichern sie ihren Versicherungsschutz im Falle eines Wegeunfalls.

## **Weitere Aspekte** Erfahrungsaustausch

Bei den Gruppentreffen werden die Erfahrungen im Umgang mit Patient(inn)enwünschen immer wieder ausgetauscht. Insbesondere ungewöhnliche Wünsche von Patient(inn)en werden thematisiert.

## **Kommunikation**

Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe wird von Grünen Damen und Herren zeitnah darüber informiert, wenn es zu Unstimmigkeiten oder unangemessenen Forderungen von Patient(inn)en gekommen ist. Gemeinsam beraten sie über die weitere Vorgehensweise.

Die Grünen Damen und Herren stehen in regelmäßigem Kontakt zum Pflegepersonal der Station, auf der sie arbeiten. Kurze Absprachen und Informationen sind auf diesem Wege möglich. Den Anweisungen des Pflegepersonals leisten sie Folge.



## 2.3 Patientenbücherei und Bücherwagen (falls vorhanden)

Mit dem Angebot, als Patient(in) Bücher und CDs aus der Patientenbücherei oder vom Bücherwagen ausleihen zu können, bringen Grüne Damen und Herren Abwechslung in den Alltag der Patient(innen).

Grünen Damen und Herren verbinden ihre persönliche Liebe zur Literatur mit dem Engagement für Kranke gemäß der Devise: „Bücher sind gute Freunde, besonders in Zeiten der Krankheit“.

### Ziel des Dienstes

Das Anliegen von Grünen Damen und Herren ist es, Patientinnen und Patienten ein Angebot für die Zeit des Krankenhausaufenthaltes zu unterbreiten, die nicht für medizinische Behandlungsmaßnahmen genutzt wird. Die Möglichkeit, Bücher auszuleihen und sie anschließend lesen zu können, ist dafür sehr geeignet. Patient(inn)en erhalten neue Anregungen, werden von ihrer Krankheit etwas abgelenkt und können sich mit der vielleicht ganz anderen Literatur neue Perspektiven und Sichtweisen eröffnen.

Mit den Patient(inn)engesprächen über Literatur leisten Grüne Damen und Herren einen Beitrag zur ganzheitlichen Pflege von Patient(inn)en.

Für Patient(inn)en ist das Literaturangebot oft Anlass für ein Gespräch mit Grünen Damen und Herren, auch über sehr persönliche Anliegen.

### Patientenbücherei Merkmale

Die Patientenbücherei hat regelmäßige Öffnungszeiten, die im Krankenhaus bekannt sind. Sie können z. B. in der Krankenhausbroschüre, die alle Patient(inn)en bei der Aufnahme ins Krankenhaus erhalten, nachgelesen werden.

Das Medienspektrum reicht von Belletristik über Sach- und Hörbücher bis hin zu Kinderbüchern, sofern auch Kinder zu den Patient(inn)en zählen.

Bei der kontinuierlichen Aktualisierung des Bestands werden z. B. Angebote des Borromäusvereins und des örtlichen Buchhandels genutzt.

Bei der Auswahl der Bücher und anderer Medien wird auf ein handliches Format und ein geringes Gewicht geachtet, damit Patient(inn)en sie auch im Bett liegend nutzen können.

Grüne Damen und Herren bieten gerade für ältere Patient(inn)en Bücher in Großschrift an.

Grüne Damen und Herren beraten Patient(inn)en freundlich und kompetent bei der Literatúrauswahl. Sie machen auf Neuheiten aufmerksam.

Patient(inn)en haben die Möglichkeit, selbst aus dem vielfältigen Sortiment ein Buch auszusuchen.

## **Büchereiwagen** Merkmale

Die Grünen Damen und Herren fahren möglichst zusätzlich zu den Öffnungszeiten der Bücherei mit einem Bücherwagen zu bestimmten Zeiten (regelmäßig ein Mal oder auch mehrmals in der Woche) über alle Stationen und gehen in alle Zimmer. Auf diese Weise erreichen sie mit ihrem Angebot auch Patient(inn)en, die ihr Zimmer nicht verlassen können.

Der Bücherwagen verfügt über ein kleines, ausgewähltes und ansprechendes Sortiment. Grüne Damen und Herren beraten Patient(inn)en bei der Literatúrauswahl und besorgen im Einzelfall Literatur aus der Bücherei.

## **Weitere Aspekte** Organisation

Der Dienst in der Patientenbücherei und/oder mit dem Bücherwagen eignet sich für Grüne Damen und Herren, die selbst einen besonderen Bezug zur Literatur haben. Aufgrund ihrer eigenen Literaturkompetenz können sie Patient(inn)en besonders gut beraten.

Die Kosten für die Anschaffungen in der Patientenbücherei trägt das Krankenhaus. Grüne Damen und Herren bemühen sich um ein möglichst breit gefächertes Literaturangebot. Sie nutzen dazu alle ihnen angebotenen Möglichkeiten, um ein angemessenes Angebot vorzuhalten.

Die Anzahl der ausgeliehenen Bücher, ihre Titel bzw. ihr Genre werden erfasst und anhand von Trendwünschen Neuanschaffungen geplant.

Grüne Damen und Herren prüfen, in welcher Form sie Patient(inn)en auf das Angebot aufmerksam machen können. Sie legen z. B. Bücherlisten aus und verteilen sie auf den Stationen.

Haben Patient(inn)en mit einer Infektionskrankheit Bücher gelesen, so werden diese Bücher nicht zurückgenommen, sondern vernichtet.

Grüne Damen und Herren bemühen sich darum, den Bücherbestand zu erhalten. Sie informieren Patient(inn)en bei der Ausleihe über die Rückgabemöglichkeiten der Bücher während ihres Krankenhausaufenthaltes und bei ihrer Entlassung.

Grüne Damen und Herren, die ihren Dienst auf den Stationen leisten, achten bei der Entlassung von Patient(inn)en auf die Rückgabe der Bücher.



## **2.4 Begrüßung und Begleitung neuer Patient(inn)en (wo es erwünscht ist)**

Die Aufnahme ins Krankenhaus stellt für alle Patient(inn)en eine Veränderung dar. Sie ist oft mit vielen Sorgen und Ängsten verbunden, die durch die Unterstützung von Grünen Damen und Herren reduziert werden können.

Grüne Damen und Herren begrüßen die Patient(inn)en beim Betreten des Krankenhauses, unterstützen sie auf Wunsch bei der ersten Orientierung und bei der Erledigung der Aufnahmeformalitäten. Bei Bedarf begleiten sie anschließend die Patient(inn)en auf die jeweilige Station.

### **Ziele des Dienstes**

Das Angebot an Patient(inn)en, sie vom Eingang bis auf die Station zu begleiten, schlägt eine Brücke zwischen dem privaten Alltag und dem Krankenhausgeschehen. Es trägt zum Abbau von Ängsten bei und ist ein Beitrag, sich im Krankenhaus als Patient(in) schneller zurecht zu finden.

Das Begleitangebot ist eine Möglichkeit als Grüne Dame und Herr mit Patient(inn)en ins Gespräch zu kommen.

### **Merkmale**

Grüne Damen und Herren begrüßen die Patient(inn)en, sobald sie den Aufnahmebereich betreten.

Bei längeren Wartezeiten sorgen sie für eine Sitzgelegenheit und bieten ggf. etwas zu trinken an. So schaffen sie eine freundliche und aufgeschlossene Atmosphäre.

Sie unterstützen Patient(inn)en auf Anfrage beim Ausfüllen der Formulare. Begleitende Angehörige werden in das Gespräch einbezogen, da die Aufregung der „Neuen“ oft das Zuhören beeinträchtigt.

Grüne Damen und Herren besorgen einen Transportwagen für schweres Gepäck.

Nach der Anmeldung begleiten Grüne Damen und Herren die Patient(inn)en auf die Station und stellen sie im Stationszimmer vor. Der gemeinsame Weg auf die Station kann genutzt werden, um Bereiche des Hauses vorzustellen und besondere Wünsche der Patient(inn)en zu erfragen.

Grüne Damen und Herren, die im Aufnahmebereich tätig sind, haben teilweise Einblick in den Patientencomputer. Sie geben keine Auskünfte über Patient(inn)en an Dritte weiter. Sie unterliegen der Schweigepflicht. Das Dienstangebot beschränkt sich auf die Kernaufnahmezeit von Patient(inn)en, die zumeist in den Vormittagsstunden liegt.

## **Weitere Aspekte Organisation**

Den Dienst leisten mindestens zwei Grüne Damen und Herren. Jeweils eine Person bleibt im Aufnahmebereich, während die andere eine(n) Patientin/Patienten auf die Station begleitet. So kann sichergestellt werden, dass auch weitere neu ankommende Patient(inn)en unterstützt werden können.

Über die Erfahrungen, die Grünen Damen und Herren machen, tauschen sie sich bei Gruppentreffen aus. Gemeinsam überlegen sie, wie sie das Angebot optimieren können.

Grüne Damen und Herren stehen in engem Kontakt zu den hauptamtlichen Mitarbeiter(innen) im Empfangsbereich, um unmittelbar auf besondere Wünsche und Fragen von Patient(inn)en eingehen zu können.

## **2.5 Kleiderkammer (insofern es eine Kleiderkammer der Caritas gibt)**

Grüne Damen und Herren in Krankenhäusern sehen sich mit Armut, Vereinsamung und Verwahrlosung von Menschen konfrontiert. Manchen Patient(inn)en fehlt es an Gegenständen der Grundversorgung wie Hygieneartikeln, Nachtwäsche oder Hausschuhen. Andere Patient(inn)en benötigen aufgrund ihrer eigenen Lebenssituation oder einem plötzlichen Unfall neben der Grundversorgung für den Krankenhausaufenthalt auch Kleidung für die Entlassung.

Viele Krankenhaus-Hilfe-Gruppe verfügen heute über eine Kleiderkammer, um Bedürftige mit Wäsche und Oberbekleidung ausstatten zu können.

### **Ziele des Dienstes**

Grüne Damen und Herren wollen mit diesem Angebot Patient(inn)en unkompliziert und schnell aus einer persönlichen Notlage helfen. Bedürftige erhalten so eine kleine Unterstützung während des Krankenhausaufenthaltes und ggf. für ihren Alltag nach der Entlassung aus dem Krankenhaus.

### **Merkmale**

Kleiderkammern werden von Grünen Damen und Herren auf unterschiedliche Weise geführt. Manche Kleiderkammern leihen die Kleidungsstücke während der Zeit des Krankenhausaufenthaltes aus und nehmen sie bei Verlassen des Krankenhauses zurück. Andere geben Kleidungsstücke aus und nehmen diese aber nicht zurück.

Grundsätzlich wird nur gewaschene Kleidung in die Kleiderkammer aufgenommen, die in einem ordentlichen Zustand ist. Grüne Damen und Herren beachten die Hygienevorschriften des jeweiligen Krankenhauses und stehen im Kontakt zur/zum Hygienebeauftragten.



## **Merkmale (Fortsetzung)**

Äußern Patient(inn)en oder das Pflegepersonal den Wunsch, dass sie Kleidungsstücke bzw. Wäsche aus der Kleiderkammer benötigen, werden Grüne Damen und Herren aktiv.

Sie nehmen Kontakt zum Patienten auf und

- erfragen die Anzahl der notwendigen Bekleidungsstücke und die entsprechende Konfektionsgröße,
- verweisen, wenn nötig, auf eine Mengenbegrenzung,
- informieren über die Modalitäten der Ausleihe von Bekleidung,
- informieren, ob die Bekleidung bei der Entlassung zurückgegeben werden muss oder ob Patient(inn)en sie behalten können.

Krankenhaus-Hilfe-Gruppen können Kulturbeutel ausgestattet mit Waschlappen, Seife, Zahnbürste, Zahncreme, Kamm und Handtüchern vorhalten, die bei Bedarf Unfallpatienten und andere Bedürftige erhalten. Die Kulturbeutel können die Patient(inn)en behalten.

Kleidungsstücke der Kleiderkammer können bei Ausleihen mit einem Schriftzug, wie z. B. „Krankenhaus-Hilfe“, gekennzeichnet werden. Das erleichtert die Unterscheidung zwischen Kleidungsstücken aus der Kleiderkammer und Kleidungsstücken, die von Patient(inn)en beim Verlassen des Krankenhauses vergessen werden.

## **Weitere Aspekte Organisation**

Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe regelt die Modalitäten der Ausgabe von Kleidungsstücken:

- Ein(e) Mitarbeiter(in) der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe übernimmt verantwortlich die Verwaltung und Organisation der Kleiderkammer.
- Im Bedarfsfall, wenn diese(r) Mitarbeiter(in) gerade keinen Dienst im Krankenhaus leistet, können alle Grünen Damen und Herren die Kleidungsstücke etc. ausgeben.
- Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe entscheidet in Absprache mit den Verantwortlichen im Krankenhaus, ob Kleidungsstücke grundsätzlich zurückgenommen werden oder bei Patient(inn)en verbleiben.

Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe informiert das Pflegepersonal über die Modalitäten der Ausgabe von Kleidungsstücken.

## **Reflektion**

Bei Gruppentreffen werden kritische Beobachtungen, Erfahrungen bei der Organisation des Dienstes und die Wünsche der Patient(inn)en thematisiert und konstruktiv besprochen.

Wenn die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe selbst nicht über eine Kleiderkammer verfügt, kann sie ggf. auf Angebote anderer wie z. B. des DRK, der AWO oder der Pfarrgemeinden zurückgreifen.

## **2.6 Begleitung Schwerstkranker und Sterbender (nur in Krankenhäusern möglich, in denen es kein Hospizdienst gibt)**

In unserer Gesellschaft sterben immer mehr Menschen im Krankenhaus. Auch ihnen gilt die Aufmerksamkeit von Grünen Damen und Herren. Die Begleitung Schwerstkranker und Sterbender orientiert sich ausschließlich an den Bedürfnissen der Patient(inn)en.

Grüne Damen und Herren handeln aus ihrer christlichen Werteorientierung heraus.

### **Ziele des Dienstes**

Grüne Damen und Herren möchten mit ihrem Angebot den Patient(inn)en in den schweren Stunden des Abschiednehmens und Sterbens nah sein. Sie wollen ihnen das Gefühl vermitteln nicht allein und verlassen, sondern geborgen zu sein.

Grüne Damen und Herren möchten mit ihrem Dienst Angehörige entlasten und das Pflegepersonal unterstützen. Sie möchten zeigen, dass Patient(inn)en auch in dieser Lebenssituation im Krankenhaus nicht vergessen werden.

Grüne Damen und Herren nehmen mit ihrem Dienst Anteil an der schweren Krankheit und dem Sterben von Patient(inn)en. Sie machen damit deutlich, dass beides zum menschlichen Leben gehört.

### **Merkmale**

Die Begleitung Schwerstkranker und Sterbender kann sehr unterschiedlich aussehen:

- Sie orientiert sich ausschließlich an den Bedürfnissen der Patient(inn)en.
- Sie reicht vom Nur-Dasein Grüner Damen oder Herren bis hin zu Gesprächen und dem gemeinsamen Beten.
- Grüne Damen und Herren entwickeln ein gutes Fingerspitzengefühl für die gewünschte Art der Begleitung.

In Krankenhaus-Hilfe-Gruppen gibt es teilweise Grüne Damen und Herren, die über eine zusätzliche Qualifikation „Sterbebegleitung – Hospizarbeit“ verfügen und die Begleitung Sterbender übernehmen.

Die Begleitung erfolgt in enger Absprache mit der jeweiligen Station. Ggf. kann per Diensthandy der Kontakt auch außerhalb der eigentlichen Dienstzeit von Grünen Damen und Herren gewährleistet werden.



Wenn Patient(inn)en ansprechbar sind, holen Grüne Damen und Herren die Einwilligung zur Begleitung ein. Können Patient(inn)en sich nicht mehr äußern, werden die Angehörigen – soweit vorhanden – um Zustimmung gebeten.

Im Rahmen der Begleitung Schwerstkranker und Sterbender findet eine intensive Zusammenarbeit mit der Krankenhausesseelsorgestatt. Patient(inn)en und Angehörige sind darüber informiert.

Die Begleitung Schwerstkranker und Sterbender durch Grüne Damen und Herren kann auch in Ergänzung zur Begleitung durch die Angehörigen geleistet werden. Auf diese Weise können Angehörige zeitlich entlastet werden.

Grüne Damen und Herren übernehmen auch während der Begleitung keine pflegerischen Tätigkeiten.

Ist eine Patientin/ein Patient im Beisein Grüner Damen oder Herren gestorben, informieren diese umgehend das Pflegepersonal, das alles Weitere veranlasst. Der Todeszeitpunkt muss genau festgestellt und der Totenschein ausgestellt werden.

## **Weitere Aspekte** Fortbildung

Grüne Damen und Herren, zu deren Dienst die Begleitung Sterbender gehört, nehmen an einer Fortbildung „Sterbebegleitung“ teil. Diese Fortbildung kann im Rahmen der Angebote der örtlichen Hospizgruppe erfolgen.

Der Dienst wird in enger Absprache mit dem Krankenhausesseelsorger, der jeweiligen Station und ggf. mit der betreuenden Hospizgruppe geleistet.

Grüne Damen und Herren reflektieren die Erfahrungen, die sie während des Dienstes machen.

- Sie stehen im Kontakt mit den Grünen Damen und Herren, die gemeinsam mit ihnen einen Patienten/eine Patientin begleiten.
- Sie nutzen die Angebote des Krankenhauses, wie z. B. Supervision.
- Der/die Krankenhausesseelsorger(in) kann ein(e) wichtige(r) Ansprechpartner(in) für Fragen sein.





## 3. Aufgaben am Rande beruflicher Dienste

### 3.1 Begleitung bei Spaziergängen und Gehübungen

Die Begleitung von Patient(inn)en bei Spaziergängen oder bei ihren ärztlich verordneten Gehübungen bietet eine gute Möglichkeit für Grüne Damen und Herren, mit Patient(inn)en ins Gespräch zu kommen.

Wichtig: Spaziergänge und Gehübungen unterliegen grundsätzlich dem Dienst des medizinischen Fachpersonals und sollen nur unterstützende Funktion seitens Ehrenamtlicher haben. Daher gilt ein Dienst abzuwägen.

Der nachfolgende Beitrag soll Grünen Damen und Herren als Entscheidungshilfe dienen.

#### Kriterien für die Übernahme des Dienstes

Ja

Nein

Immer dann, wenn ein(e) Patient(in) gesundheitlich dazu in der Lage ist, allein zu gehen, aber nicht allein gehen möchte oder es sich noch nicht so ganz zutraut.

Wenn ein(e) Patient(in) deutliche Schwierigkeiten beim Laufen hat, sehr unsicher läuft und gestützt werden muss.

Begleiter können dann z. B. einen Rollstuhl als Ausruhmöglichkeit für Patient(inn)en mitführen.

Oft kann die/der Krankengymnast/in nur einmal am Tag zu therapeutischen Übungen kommen. In solch einem Fall erfordert die Begleitung fachspezifische Kompetenzen, über die nur das Pflegepersonal oder die Mitarbeiter(innen) im Bundesfreiwilligendienst verfügen. Pflegerische Aufgaben gehören nicht zu den Aufgaben der Krankenhaus-Hilfe. Sie sind Teil der Pflegeleistung des Krankenhauses.

#### Merkmale

Bei einer Anfrage um Begleitung von Patient(inn)en ist es grundsätzlich erforderlich, dass Grüne Damen und Herren mit dem Pflegepersonal absprechen, ob der/dem Patient(in)en ein solcher Spaziergang erlaubt und wann er im Tagesablauf der Station möglich ist.

Die Begleitung bei einem Spaziergang oder bei Gehübungen sind willkommene Anlässe sich einem Patienten oder einer Patientin besonders zuwenden zu können. Das Gespräch spielt dabei eine wichtige Rolle.

Im Grenzbereich zwischen therapeutischen Maßnahmen und ehrenamtlicher Unterstützung ist es aus versicherungsrechtlichen Gründen Grüner Damen und Herren notwendig, dass Patient(inn)en selbständig laufen können.

Die Spaziergänge und Gehübungen finden auf dem Krankenhausgelände statt. Falls erforderlich nehmen Grüne Damen und Herren einen Rollstuhl mit, um Patient(inn)en sicher auf die Station bringen zu können.

### **Weitere Aspekte** Entscheidungsfindung

Bei einem Gruppentreffen werden beispielhaft konkrete Situationen diskutiert. Gemeinsam entscheidet die Gruppe, ob und wann sie den Dienst übernimmt und wann nicht.

- Entscheidet sich eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, diesen Dienst grundsätzlich nicht anzubieten, dann sind alle Grünen Damen und Herren an diese Entscheidung gebunden.
- Entscheidet eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, dass sie diesen Dienst übernimmt, prüft jede Grüne Dame und jeder Grüne Herr im Einzelfall, ob er die Begleitung übernimmt oder nicht.

Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe vertritt gegenüber dem Pflegepersonal die getroffene Entscheidung:

- Das Handeln der Grünen Damen und Herren der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe wird für das Pflegepersonal transparenter und verständlicher.
- Einzelne Grüne Damen und Herren müssen ihre Entscheidung gegenüber dem Pflegepersonal nicht rechtfertigen. Das fällt in die Verantwortlichkeit der Leitung.

Grüne Damen und Herren haben im Rahmen einer Fortbildung den Umgang mit einem Rollstuhl geübt. So können sie Patient(inn)en auch im „Ernstfall“ sicher auf die Station zurückbringen.

## **3.2 Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme (nur nach Absprache mit medizinischem Fachpersonal)**

Grüne Damen und Herren erleben immer wieder Patient(inn)en, denen es schwer fällt zu essen. Sie greifen nicht vorschnell ein, sondern erkundigen sich beim Pflegepersonal nach den Ursachen des Nicht-Essens. Nicht immer sind sich Grüne Damen und Herren darüber im Klaren, ob und wie sie Patient(inn)en bei der Nahrungsaufnahme unterstützen können.



Die Erläuterungen sollen Hilfestellung bei der Entscheidung über solch ein individuell unterschiedlich zu leistendes Hilfsangebot geben.

### **Kriterien für die Übernahme des Dienstes**

Ja

Nein

Immer dann, wenn ein(e) Patient(in) gesundheitlich dazu in der Lage ist selbständig zu essen.

Wenn ein(e) Patient(in) aufgrund der Erkrankung nicht selbständig essen kann oder Schluckbeschwerden hat, gehört die Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme zur Aufgabe des Pflegepersonals.

Gerade ältere Menschen haben wenig Appetit oder Durst. Sie vergessen es zu essen oder zu trinken. Sie benötigen eine Ermunterung oder Hilfe beim Zerkleinern von Fleisch oder Gemüse. Manchmal können sie sich Getränke nicht in ein Glas einschenken, ohne etwas zu verschütten. Deshalb verzichten sie lieber gänzlich.

Das Pflegepersonal weiß, welche Unterstützung im Einzelfall notwendig ist. Sie kennen die Risiken und Gefahren des Essenreichens. Hilfe beim Essen ohne ausdrückliche Beauftragung durch das verantwortliche Pflegepersonal birgt ein versicherungsrechtliches Risiko für Grüne Damen und Herren!

### **Merkmale**

Grüne Damen und Herren machen das Pflegepersonal darauf aufmerksam, wenn Patient(inn)en nicht essen oder trinken.

Wenn Grüne Damen und Herren um Hilfe gebeten werden, erkundigen sie sich beim Pflegepersonal, ob die/der Patient(in) grundsätzlich selbständig essen kann!

Aus versicherungsrechtlichen Gründen lassen sich Grüne Damen und Herren jedes Mal neu vom Pflegepersonal mit der Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme beauftragen, ansonsten erlischt im Einzelfall ihr Versicherungsschutz.

Unterstützen Grüne Damen und Herren Patient(inn)en beim Essen, dann

- erkundigen sie sich bei dem/der Patienten(in), welche Unterstützung sie/er benötigt,
- setzen sich mit an den Tisch,
- schenken das Getränk ein und schneiden ggf. das Gericht in mundgerechte Stücke,
- erinnern und ermutigen, das Essen oder das Getränk zu sich zu nehmen.

## Weitere Aspekte Entscheidungsfindung

Bei einem Gruppentreffen werden beispielhaft konkrete Situationen diskutiert. Gemeinsam entscheidet die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, ob und wann sie Hilfe beim Essen anbieten möchte:

- Entscheidet sich eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, diesen Dienst grundsätzlich nicht anzubieten, dann sind alle Grünen Damen und Herren an diese Entscheidung gebunden.
- Entscheidet eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, dass sie diesen Dienst übernimmt, dann prüft jede Grüne Dame und jeder Grüne Herr im Einzelfall, ob er die Hilfe beim Essen übernimmt oder nicht.

Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe vertritt gegenüber dem Pflegepersonal die getroffene Entscheidung:

- Das Handeln der Grünen Damen und Herren der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe wird so für das Pflegepersonal transparenter und verständlicher.
- Einzelne Grüne Damen und Herren müssen ihr Verhalten gegenüber dem Pflegepersonal nicht rechtfertigen.

Die Beauftragung zur Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme für eine(n) Patientin/Patienten erfolgt durch das verantwortliche Pflegepersonal.

## 3.3 Begleit- und Transportdienst zu Untersuchungen

Wichtig: Dieser Dienst wird grundsätzlich von Kliniken übernommen. Insofern Ehrenamtliche mitwirken, ist zuvor der Datenschutz im entsprechenden Haus zu erfragen.

Grüne Damen und Herren begleiten häufig Patient(inn)en, die im Rollstuhl sitzen, zu Untersuchungen. Dabei nutzen sie die Möglichkeit für ein Gespräch mit ihnen. Gerade mit dem Wegfall des Zivildienstes kommt es vermehrt zu Anfragen des Pflegepersonals, diese Aufgabe zu übernehmen. Folgende Ausführungen sollen Hilfe bei der Entscheidung darüber sein, ob pflegerische oder zwischenmenschliche Aspekte überwiegen und ein Transport von Grünen Damen und Herren übernommen wird.

### Kriterien für die Übernahme des Dienstes

	Ja	Nein
	<p>Immer dann, wenn ein(e) Patient(in) Grüne Damen und Herren persönlich um die Begleitung mit dem Rollstuhl zu einer Untersuchung bittet.</p>	<p>Wenn der Eindruck besteht, dass das Pflegepersonal eine unliebsame Aufgabe an Grüne Damen und Herren mit dem Verweis auf Personalknappheit abgeben will.</p>



Ja

Nein

Immer, wenn im Mittelpunkt der Begleitung das Gespräch mit dem/der Patient(in)en steht.

Findet die Untersuchung in einem anderen Krankenhaus statt, übernehmen Grüne Damen und Herren aus versicherungsrechtlichen Gründen den Transport nicht. Der Transport erfolgt durch professionelle Kräfte.

Immer dann, wenn Grüne Damen und Herren auch im Wartebereich bleiben und so die Wartezeit bis zur Untersuchung mit der Patientin/  
dem Patienten verbringen können.

Auf Wunsch des/der Patient(in) können Grüne Damen und Herren diese jedoch begleiten und während der Untersuchung warten.

## Merkmale

Beim Fahren von Patient(inn)en mit dem Rollstuhl zu Untersuchungen handelt es sich nicht um eine primäre Tätigkeit von Grünen Damen und Herren.

Hat sich eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe für die Übernahme von Begleit- und Transportdiensten entschieden, ist es erforderlich in jedem Einzelfall mit dem Pflegepersonal zu besprechen:

- ob der/die Patient(in) bei der Untersuchung direkt erwartet wird oder es noch Wartezeiten gibt,
- ob der/die Patient(in) selbständig in die Behandlungsräume gehen kann und dass ggf. dort Pflegepersonal weitere Tätigkeiten wie z. B. Hilfe beim Ausziehen leistet.

Grüne Damen und Herren warten möglichst gemeinsam mit dem/der Patient(in) auf den Beginn der Untersuchung und bringen die Patientin/den Patienten nach der Untersuchung wieder zurück ins Zimmer.

Grüne Damen und Herren informieren das Pflegepersonal, wenn sie wieder mit der Patientin/dem Patienten zurück auf der Station sind.

Aus versicherungsrechtlichen Gründen erfolgt die Beauftragung mit einem Transportdienst für eine(n) Patienten/Patientin jeweils durch das verantwortliche Pflegepersonal.

## Weitere Aspekte

### Entscheidungsfindung

Bei einem Gruppentreffen werden beispielhaft konkrete Situationen diskutiert. Gemeinsam entscheidet die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, ob und wann sie einen Begleit- und Transportdienst anbieten möchte.

- Entscheidet sich eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, diesen Dienst grundsätzlich nicht anzubieten, dann sind alle Grünen Damen und Herren an diese Entscheidung gebunden.
- Entscheidet eine Krankenhaus-Hilfe-Gruppe, dass sie diesen Dienst übernimmt, dann prüft jede Grüne Dame und jeder Grüne Herr im Einzelfall, ob sie/er den Transport übernimmt oder nicht.

Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe vertritt gegenüber dem Pflegepersonal die getroffene Entscheidung.

- Das Handeln der Grünen Damen und Herren der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe wird so für das Pflegepersonal transparenter und verständlicher.
- Einzelne Grüne Damen und Herren müssen ihr Verhalten gegenüber dem Pflegepersonal nicht rechtfertigen.

## **Fortbildung**

Grüne Damen und Herren üben im Rahmen einer Fortbildung das Führen und Lenken eines Rollstuhls (siehe Besonderer Schulungsbedarf, 4.5).

## **3.4 Seelsorgerische Gespräche**

Seelsorgerische Tätigkeiten gehören nicht zu den eigentlichen Aufgaben von Grünen Damen und Herren. In Gesprächen mit Patient(inn)en erfahren sie sehr persönliche Dinge, so dass die Grenze zwischen einem Gespräch über Sorgen oder Wünsche und einem Gespräch über seelsorgerische Fragen oftmals fließend verläuft. Grüne Damen und Herren sind in diesen Gesprächen in besonderer Weise als Christinnen und Christen angefragt.

### **Ziele des Dienstes**

Mit ihrem Gesprächsangebot bieten sich Grüne Damen und Herren Patient(inn)en als Zuhörer an und geben ihnen die Gelegenheit, über ihre persönliche Situation, ihre Gefühle und religiösen Verunsicherungen zu sprechen.

Während des Gesprächs stehen die Wünsche und Anliegen der Patient(inn)en im Vordergrund.

### **Merkmale**

Seelsorgerische Tätigkeiten sind keine primäre Aufgaben von Grünen Damen und Herren. Viele Sorgen von Patient(inn)en berühren existenzielle und religiöse Fragen. Hier sind Grüne Damen und Herren als mündige Christinnen und Christen angefragt.



Grüne Damen und Herren sind aufmerksame Zuhörer. Sie nehmen die religiösen Fragen des/der Patient(inn)en sehr ernst.

- Im Gespräch nehmen sie sich mit ihren eigenen Ansichten zu Glaubensfragen zurück.
- So vermeiden sie es, in den Ruf zu kommen, Patient(inn)en missionieren zu wollen.
- Auf Nachfrage bekennen sich Grüne Damen und Herren zu ihrer christlichen Überzeugung.

Grüne Damen und Herren sind, wenn es gewünscht wird, zum gemeinsamen Beten bereit.

Der Patient/die Patientin bestimmt den Gesprächsinhalt und die Gesprächsdauer.

Grüne Damen und Herren arbeiten eng mit der Krankenhauseelsorge zusammen. Im Gespräch mit Patient(inn)en bieten sie an, Kontakt zum Krankenhauseelsorger bzw. zur Krankenhauseelsorgerin herzustellen.

Grüne Damen und Herren können ein Gespräch beenden, wenn sie sich diesem nicht gewachsen fühlen.

## **Weitere Aspekte**

### Fortbildung

Alle neuen Grünen Damen und Herren nehmen an einer Fortbildung „Gesprächsführung“ teil.

- Fortbildungen sind möglich:
  - im Rahmen eines Gruppentreffens,
  - als Fortbildungsveranstaltung, z. B. im Krankenhaus, beim örtlichen Caritasverband oder den CKD.

Für langjährig tätige Grüne Damen und Herren gilt:

- Auffrischung und Reflexion in Fortbildungsveranstaltungen und beim Erfahrungsaustausch in Gruppentreffen.

Grüne Damen und Herren reflektieren ihre Erfahrungen und Eindrücke bei Gruppentreffen.

Grüne Damen und Herren stehen im engen Kontakt zur Krankenhauseelsorge. Der/die Krankenhauseelsorger(in) kann auch eine wichtige Ansprechperson in persönlichen Fragen sein.

### **3.5 Patientenfürsprecher(innen)**

Jedes Bundesland regelt in seinem Krankenhausgesetz die Einsetzung und die Aufgaben von Patientenfürsprecher(inne)n. Patientenfürsprecher(innen) gibt es in jedem Krankenhaus. Es handelt sich um ein Ehrenamt, für das eine Aufwandsentschädigung geleistet wird. Die gesetzlich geforderte Neutralität bewirkt, dass für diese Aufgabe keine Angestellten eines Krankenhauses bestimmt werden dürfen.

Bei der Wahrnehmung der Aufgaben eines Patientenfürsprechers handelt es sich nicht um einen Dienst der Krankenhaus-Hilfe. Jedoch werden mancherorts einzelne Grüne Damen und Herren aus Krankenhaus-Hilfegruppen von der Klinikleitung angefragt, ob sie bereit sind, dieses Amt zu übernehmen. Ausüben können Sie dieses Amt nicht in ihrer Funktion als Grüne Dame oder Herr, da es nicht dem Selbstverständnis einer ehrenamtlichen Tätigkeit in der Krankenhaus-Hilfe (Zahlung einer Aufwandsentschädigung) entspricht.

#### **Aufgaben**

Zu den Aufgaben von Patientenfürsprecher(inne)n können gehören:

- Entgegennehmen von Lob und Beschwerden, von Anregungen und Verbesserungsvorschlägen,
- Beantwortung von Fragen zu Patientenrechten,
- vertreten der Anliegen von Patient(inn)en mit ihrem Einverständnis gegenüber dem Krankenhaus,
- Vorlegen eines jährlichen Erfahrungsberichts.

Die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher sind zur Verschwiegenheit über alle Sachverhalte verpflichtet, die ihnen in dieser Eigenschaft bekannt werden.



## **4. Besonderer Schulungsbedarf**

Krankenhaus-Hilfe-Gruppen bemühen sich, ihre in Absprache mit der Klinikleitung selbstgewählten Aufgaben auf einem hohen Niveau zu erfüllen. Sie sind sich darüber im Klaren, dass sie mit ihren Angeboten an Patient(inn)en einen Beitrag zur ganzheitlichen Versorgung der Patient(inn)en im Krankenhaus leisten.

Um die zur Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Fähigkeiten und Kompetenzen zu entwickeln, benötigen Grüne Damen Herren regelmäßige Fortbildung. Nur so können sie diese Fähigkeiten und Kompetenzen entwickeln und stärken. Die Kosten für diese Fortbildungsangebote übernimmt das Krankenhaus.

### **4.1 Gesprächsführung**

Die Kernkompetenz Grüner Damen und Herren lässt sich mit dem Stichwort „Gesprächsführung“ zusammenfassen. Das gesamte ehrenamtliche Engagement ist auf die Gestaltung gelungener zwischenmenschlicher Beziehungen ausgerichtet. Gespräche zu führen und Patient(inn)en zuzuhören, das steht im Mittelpunkt des Tuns von Grünen Damen und Herren. Daher ist es unbedingt erforderlich, diese Fähigkeiten zu stärken und weiterzuentwickeln. Die Angebote zu Kursen rund um das Thema „Gesprächsführung“ sind sehr vielfältig. An einem Einführungskurs sollten alle Grünen Damen und Herren, die ihren Dienst in einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe beginnen, teilnehmen.

Sicher heißt es „Übung macht den Meister“, doch auch für alte Hasen gilt es, eigene Verhaltensweisen wie den Gesprächsstil zu reflektieren und vertiefend zu üben. So bietet sich die Teilnahme an einem Rhetorikkurs, einem Kurs über nonverbale Kommunikation oder über den Umgang mit Konflikten im Gespräch an. Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe sollte in Absprache mit dem Krankenhaus und den Grünen Damen und Herren Fortbildungsangebote zusammenstellen. Die Kursgebühren trägt das Krankenhaus.

### **4.2 Hygiene im Krankenhaus**

An einer Auseinandersetzung mit Fragen der persönlichen Hygiene während des ehrenamtlichen Dienstes kommen Grüne Damen und Herren nicht vorbei. Bakterien gibt es im Krankenhaus zuhauf. 2007 erkrankten in Deutschland 2484 Patient(inn)en an dem Krankenhauskeim MRSA. An einer Infektion mit Escherichia coli litten im gleichen Zeitraum 1921 Patienten. Andere Patient(inn)en kommen aufgrund einer ansteckenden Krankheit ins Krankenhaus.

Für die Leitung von Krankenhaus-Hilfe-Gruppe sind die Hygienebeauftragten erste Ansprechpartner im Krankenhaus. Hygienebeauftragte tragen die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen sowie der krankenhausspezifischen Hygienevorschriften durch das Pflegepersonal wie auch der Mitarbeiter(innen) der Kranken-

haus-Hilfe-Gruppen. Als ein fester Bestandteil des Krankenhauses sind die Krankenhaus-Hilfe-Gruppen ebenfalls an die Einhaltung der Hygienevorschriften gebunden.

Für Grüne Damen und Herren spielt gerade die Händehygiene eine besondere Rolle. Sie trägt dazu bei, sich und andere vor Infektionen zu schützen.

In zeitlich größeren Abständen oder wenn z. B. mehrere neue Grüne Damen und Herren in die Gruppe aufgenommen werden, sollte von der Gruppenleitung die/der Hygienebeauftragte zu einem Gruppentreffen eingeladen werden, um umfassend über die Anforderungen zu informieren und die verschiedenen Verhaltensvorschriften einzuüben.

Grüne Damen und Herren sollten über Verhaltensweisen informiert werden wie:

- Wie muss ich mich im Krankenzimmer unter hygienischen Gesichtspunkten verhalten?
- Welche Vorschriften bestehen zur Reinigung von Dienstkleidung?
- Was muss im Umgang mit Patient(innen) beachtet werden, die eine ansteckende Krankheit haben?

Die Teilnahme ist für alle Grünen Damen und Herren verpflichtend: Sie bietet eine gute Möglichkeit, um für riskante Situationen sensibel zu werden und Verhaltensweisen zu erlernen, die notwendig sind, um sich und andere vor Ansteckungen schützen zu können.

### **4.3 Umgang mit Beschwerden von Patient(inn)en**

Patient(inn)en nutzen die Gelegenheit des Gesprächs mit Grünen Damen und Herren nicht selten dazu, sich über Verhaltensweisen des Pflegepersonals, über scheinbar sinnlose Regelungen und Abläufe im Krankenhausalltag zu beklagen. Auch das Essen und die Sauberkeit sind ein beliebtes Beschwerdethema. Für die hauptberuflich Beschäftigten im Krankenhaus existiert längst ein professionell aufgebautes und ausgearbeitetes Beschwerdemanagement. Mindestens eine Person ist vom Krankenhaus zur Bearbeitung von Beschwerden eingestellt und somit die kompetente Ansprechperson für die Leitung einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe. Im Austausch mit und unter Einbeziehung dieser Person sollte dazu die Fortbildung aller Gruppenmitglieder organisiert und durchgeführt werden.

Wichtige Fragestellungen, die im Rahmen der Fortbildung diskutiert werden können, sind:

- Wie ist das Beschwerdemanagement im Krankenhaus aufgebaut und organisiert?
- Wie verhalte ich mich als Grüne Dame und Grüner Herr in einem Beschwerdefall?
- Wer ist mein Ansprechpartner bzw. meine Ansprechpartnerin?
- Was sage ich Patient(inn)en, die sich bei mir beschweren?

## 4.4 Brandschutz

- Wie verhalte ich mich als Grüne Dame/Grüner Herr im Fall eines Brandes auf der Station?
- Wo befindet sich ein Feuerlöscher? Wie funktioniert er?
- Wo ist der Fluchtweg?

Für diese und andere Fragen benötigen Grüne Damen und Herren klare und verbindliche Antworten. In jedem Krankenhaus gibt es eine(n) Brandschutzverantwortliche(n). Die Leitung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe nimmt Kontakt zu ihr/ihm auf, um zu erfahren, wie Maßnahmen des Brandschutzes im Krankenhaus organisiert sind, wann Brandschutzübungen stattfinden und welche Informationsangebote es für die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe gibt.

Grüne Damen und Herren nehmen während ihrer Dienstzeit an den stattfindenden Brandschutzübungen des Krankenhauses teil.

Die Teilnahme an Brandschutzübungen und speziellen Schulungen ist für alle Grünen Damen und Herren verpflichtend, da sie nur so im Ernstfall angemessen handeln können.

## 4.5 Rollstuhlführerschein

Grüne Damen und Herren kommen während ihres Dienstes immer wieder in die Situation, Patient(inn)en mit einem Rollstuhl zu fahren – sei es z. B. bei gemeinsamen Spaziergängen oder bei der Begleitung zu einer Untersuchung. Einen Rollstuhl fahren und selbst im Rollstuhl gefahren werden – das sind die zwei Seiten einer Medaille. Grüne Damen und Herren sollten beide kennen! Für das Autofahren braucht man einen PKW-Führerschein. Warum nicht für das Fahren eines Rollstuhls einen Rollstuhlführerschein machen?

Im Rahmen von praktischen Übungen erleben sich Grüne Damen und Herren als zu fahrende Person und können so Patient(inn)en besser verstehen. In diesem Zusammenhang sollten folgende Fragen thematisiert werden:

- Wie erlebe ich das Gefahrenwerden?
- Was empfinde ich als angenehm, was als unangenehm?
- Wie möchte ich gern auf Unvorhergesehenes aufmerksam gemacht werden – auf Kurven, Höhenunterschiede im Boden, sich öffnende Türen u. ä.

Im Rahmen der Fortbildung können Grüne Damen und Herren üben, wie man einen Rollstuhl fährt. Außerdem werden versicherungsrechtliche Fragen diskutiert.

Ein Rollstuhlführerschein gibt den Inhaber(innen) Sicherheit im Umgang mit dem Rollstuhl. Um eine solche Fortbildung für die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe zu organisieren, kann sich die Leitung an den Pflegedienst oder die Krankenpflegeschule im Krankenhaus wenden. Eine gute Ausbildung liegt im Interesse jedes Krankenhauses.

## 5. Impulse für die Praxis

Die methodischen Impulse sollen Anregung dafür sein, als Grüne Damen und Herren einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe miteinander ins Gespräch zu kommen, Erfahrungen zu reflektieren und sich auf Neues einzulassen.

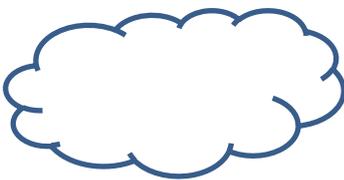
### 5.1 Einmal auf Wolke 7 ... - wenn Träume und Wünsche real werden können

- An welchen Aktionen des Krankenhauses für Patient(inn)en wollen wir uns beteiligen?
- Welche Fortbildungsangebote brauchen wir für unsere Krankenhaus-Hilfe-Gruppe?
- Über welche Probleme während des Dienstes sollten wir unbedingt mal miteinander sprechen?
- Was wollen wir im nächsten Jahr gemeinsam unternehmen?

Für Leitungen, ob als Einzelleiter(in) oder als Leitungsteam, ist es nicht immer ganz einfach, die oft sogar unausgesprochenen Wünsche und Vorstellungen der Grünen Damen und Herren zu erfahren und dann ein Jahresprogramm für Fortbildungen und Aktionen zusammenzustellen. Die Gruppe wünscht sich, dass es im Laufe eines Jahres interessante Angebote gibt. Alle Gruppenmitglieder erwarten, auch ohne darüber zu sprechen, einen intensiven Austausch über den Dienst und seine Anforderungen und natürlich ein lebendiges Miteinander. Also braucht es eine gemeinsame Kultur des Träumens und Wünschens. Als vorteilhaft erweist sich, mindestens einmal im Jahr ein Gruppentreffen zu nutzen, um gemeinsam auf die Wolke 7 zu klettern. Mit etwas Routine gelingt es von Jahr zu Jahr besser. Alle Ideen und Vorstellungen dürfen auf den Tisch.

#### Eine Reise auf Wolke 7

Stellen Sie als Leitung doch einen Überblick über alle Aktionen des Vorjahres zusammen. Auf farbigen DIN A3-Blättern, mit den Monatsnamen beschriftet, werden die verschiedenen Aktionen aufgeführt, vielleicht mit einem schönen Foto. Eine visuelle Darstellung hilft, sich Vergangenes in Erinnerung zu rufen und motiviert. Und keine Angst vor leeren Blättern!



Anschließend verteilen Sie an jede Grüne Dame und jeden Grünen Herrn fünf Wolken-Karten. Immer zu zweit kann im Gespräch das Träumen beginnen: Es wäre toll, wenn ....

Lassen Sie der gesamten Gruppe wirklich Zeit. Träume wollen reifen und Ideen wachsen. Auch die gewohnte Tasse Kaffee muss nicht fehlen. Das fördert u. U. eine entspannte Atmosphäre.

Im Anschluss an die Paararbeit werden die Wolken an einer Pinnwand aufgehängt – mit und ohne Kommentar. Der Himmel füllt sich. Alle werden



erstaunt sein, was da alles zusammenkommt. Anhand der Reaktionen der Gruppenmitglieder lässt sich auch schnell erkennen, welche Träume viel

und welche eher wenig Zustimmung finden. Auf jeden Fall bildet die Sammlung eine gute Grundlage, um ein interessantes Jahresprogramm zusammenzustellen. Die Tatsache, dass jede(r) sich einbringen kann, trägt sicher auch zu erhöhten Teilnehmerzahlen bei.

### **Material**

- DIN A3: farbige Monatsblätter,
- Wolkenkarten je fünf pro Gruppenmitglied + Reserve,
- Pinnwand + Nadeln.

### **Dauer**

- Planen Sie für die Reise auf Wolke 7 ca. 60 min Zeit ein.

## **5.2 Nun, Patient werde gesund ... - was wir als Krankenhaus-Hilfe-Gruppe dazu beitragen**

Grüne Damen und Herren machen Patient(inn)en vielfältige Angebote und leisten so einen Beitrag zu ihrer ganzheitlichen Betreuung im Krankenhaus. Sie schenken Patient(inn)en z. B. in Gesprächen Gehör, begleiten sie zu Untersuchungen oder machen unterschiedliche Besorgungen. Mit ihren Dienstangeboten wollen Grüne Damen und Herren Patient(inn)en in der ungewohnten Situation eines Krankenhausaufenthaltes unterstützen, ihnen beistehen und so beim Gesundwerden helfen.

Aber erreichen wir mit den Dienstangeboten dieses Ziel? Benötigen Patient(inn)en eher andere Angebote? Oder wünschen sie sich die Angebote in veränderter Form? Wie beurteilt das Krankenhaus unser Angebot?

In einer Gesprächsrunde unter der allgemeinen Fragestellung „Was wollen wir künftig tun?“ wiederholen sich meist nur gutbekannte Positionen. Neue Ideen oder Anregungen zu Veränderungen von Abläufen sind Mangelware. Alle Teilnehmenden sagen zu Recht: „Wir leisten doch einen engagierten Dienst!“

Für die Grünen Damen und Herren einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe kann es deshalb sehr bereichernd sein, das eigene Engagement einmal mit der Brille von Patient(inn)en oder der Brille von Krankenhausverantwortlichen zu betrachten:

- Wenn ich Patient(in) hier im Krankenhaus wäre, dann wünsche ich mir, dass Grüne Damen und Herren ...
- Als Verantwortliche(r) im Krankenhaus wünsche ich mir, dass Grüne Damen und Herren auch folgendes anbieten ...

Ein gemeinsames Gruppentreffen kann als Möglichkeit für eine solche Reflektion genutzt werden. Wenn einmal die ersten Bedenken verschwunden sind, dann wird die Diskussion oft intensiv und dauert länger als gedacht. Die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe sollte sich deshalb nicht zu viel auf einmal vornehmen und zuerst die Brille „Pa-

tient" aufsetzen. Bei einem zweiten Treffen kann dann die Brille „Krankenhausverantwortliche(r)" getragen werden.

### **Vorschlag für eine Arbeitseinheit beim Gruppentreffen**

Verständigen Sie sich in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe oder im Leitungsteam auf drei Angebote der Gruppe, die Sie mit der Brille „Patient" bei einem Gruppentreffen intensiver betrachten wollen.

Im Gruppenraum werden drei Tische aufgestellt. Je ein DIN A4-Blatt wird mit einer Aufgabe betitelt und auf einen Tisch gelegt, dazu eine möglichst kurios aussehende Brille. Je vier Grüne Damen und Herren bilden eine kleine Arbeitsgruppe. Ist die Gesamtgruppe größer, können entweder weitere Aufgaben diskutiert oder die Arbeitsgruppen auf max. fünf Personen vergrößert werden.

Die kleinen Gruppen sollten ca. 20 Minuten Zeit haben, die jeweilige Aufgabe genau zu betrachten:

- Wie erlebe ich als Patient(in) die Grünen Damen und Herren?
- Wie wirken Grüne Damen und Herren auf mich?
- Wie erlebe ich als Patient(in) den konkreten ehrenamtlichen Dienst?
- Was erwarte ich als Patient(in) von den Grünen Damen und Herren?

Ein Gruppenmitglied setzt die Brille auf und übernimmt quasi die Verantwortung dafür, dass der Blickwinkel gewahrt bleibt.

Im Anschluss an die Kleingruppenarbeit werden die Ergebnisse an die Pinnwand geheftet, vorgestellt und gemeinsam darüber diskutiert, welche Konsequenzen sich ergeben. Dafür benötigt die Gruppe ca. 45 - 60 Minuten.

Die Gruppenleitung hält die Ergebnisse fest, fasst sie zusammen und macht sie an geeigneter Stelle allen bekannt. So können sich alle Grünen Damen und Herren bei ihrer künftigen Arbeit daran orientieren.

### **Material**

Mindestens drei kuriose Brillen,  
drei DIN A4-Blätter mit je einem Dienstangebot,  
mehrere DIN A3-Blätter pro Gruppe für die Notizen,  
Pinnwand + Nadeln.

### **Dauer**

Insgesamt benötigt die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe ca. 90 Minuten (incl. Einführung).



## **5.3 Wie sollen wir es machen? - wenn Entscheidungen gefragt sind**

Krankenhaus-Hilfe-Gruppen müssen immer mal wieder Entscheidungen zu Inhalten und Abläufen ihrer ehrenamtlichen Dienste treffen, die alle Grünen Damen und Herren gemeinsam umsetzen. Hilfreich ist es dabei, diese Entscheidungen auch gemeinsam zu treffen und sich vorher über das „Pro und Kontra“ zu verständigen.

Wenn jeder die Möglichkeit hat, zu Wort zu kommen, gehört und ernst genommen zu werden sowie im Laufe einer Diskussion die eigene Meinung zu ändern, dann werden Entscheidungen zu Positionen der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe. Lassen Sie sich als Krankenhaus-Hilfe-Gruppe darauf ein! Hier ein Vorschlag, wie die Entscheidungsfindung erfolgen kann.

Als Leitung liegt die Moderation in Ihrer Hand. Entscheiden Sie für sich, ob Sie sich das zutrauen oder lieber Unterstützung von einem Profi aus dem Krankenhaus haben möchten.

### **Einführung**

Informieren Sie die anwesenden Grünen Damen und Herren, warum es sinnvoll erscheint, eine gemeinsame Entscheidung über ein konkretes Dienstangebot zu treffen. Ermutigen Sie zur Pro- und Kontra-Diskussion. Erläutern Sie den Ablauf und benennen Sie die Spielregeln. Dann wissen alle, was auf sie zukommt.

Benennen Sie den „Diskussionsgegenstand“ so konkret wie möglich:

- Beschreiben Sie, wie der konkrete Dienst künftig aussehen soll? (Auf einem DIN A4-Blatt schriftlich festhalten und beiden Gruppen zur Verfügung stellen.)
- Mit welchem Ziel soll die Entscheidung herbeigeführt werden?

### **Pro- und Kontra-Diskussion**

Bilden Sie als Moderator zwei Zufallsgruppen. Die jeweiligen Mitglieder müssen persönlich nicht unbedingt die Pro- oder Kontra-Position vertreten. Es kann sogar hilfreich sein, sich mit der Gegenposition auseinanderzusetzen.

Gruppe 1: Befürworter der Veränderungen (Pro)

Gruppe 2: Gegner von Veränderungen (Kontra)

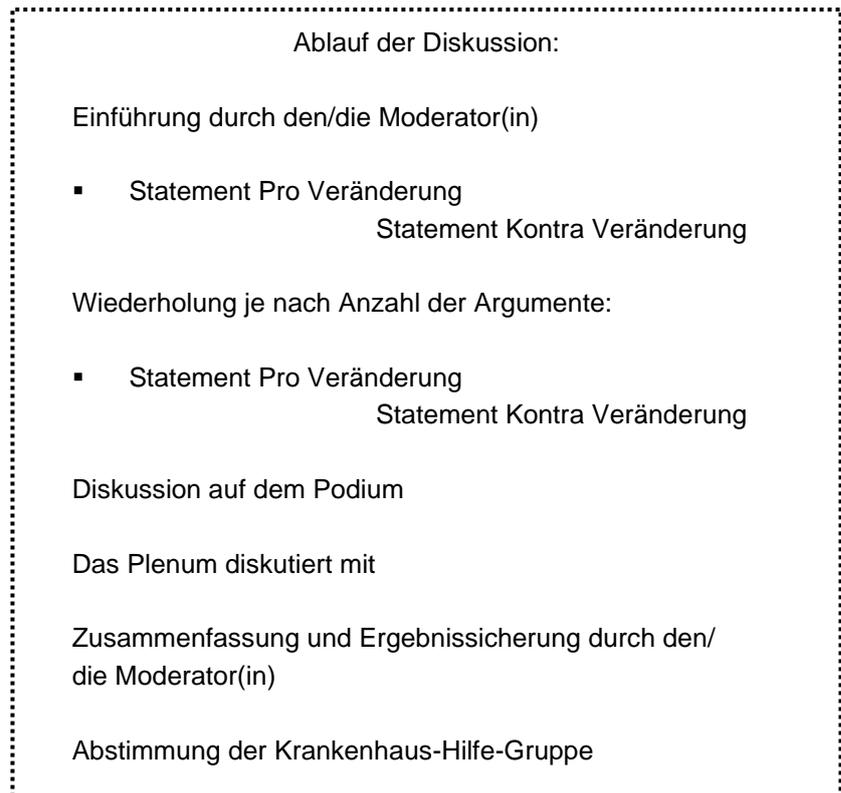
Den beiden Gruppen stehen ca. 30 Minuten zur Verfügung, um Argumente für die jeweilige Gruppenposition zu finden. Die jeweiligen Argumente sowie die Inhalte und der Ablauf des Dienstes werden schriftlich festgehalten.

Nach Ablauf der Zeit entsendet jede Gruppe zwei Vertreter(innen)

### **Ablaufschema**

auf das Podium. Schriftliche Notizen werden an einer Pinnwand aufgehängt.

Die Leitung der nun folgenden Diskussion liegt in den Händen der Gruppenleitung oder der beauftragten Moderatorin bzw. des Moderators. Damit der Ablauf klar ist, wird das folgende Ablaufschema an der Pinnwand aufgehängt:



### **Spielregeln**

Wichtig ist, dass folgende Spielregeln des Miteinander-Diskutierens gelten:

- alle Pro- und Kontra-Beiträge werden abwechselnd vorgestellt,
- alle hören genau zu und unterbrechen nicht,
- es wird Bezug auf die Gegenposition genommen,
- alle Beiträge werden ernst genommen.

### **Material**

- DINA 4-Blatt mit Beschreibung von Inhalt und Ablauf des Dienstes,
- Papier für die Sammlung der Argumente (möglichst großes Format oder Flipchartbögen),
- Pinnwand + Nadeln

### **Dauer**

Für die Pro- und Kontra-Diskussion benötigt die Krankenhaus-Hilfe-Gruppe ca. 90 Minuten.



## **Impressum**

- Herausgeber: BAG Katholische Krankenhaus-Hilfe in den  
Caritas-Konferenzen Deutschlands e. V. –  
Das Netzwerk von Ehrenamtlichen
- Redaktion: Albert Fischer, Dr. Sebastian Kießig
- Druck: schwarz auf weiss GmbH, Freiburg
- Erscheinungsjahr: 3. veränderte Auflage 2023
- Bestelladresse: Caritas-Konferenzen Deutschlands e. V.  
Das Netzwerk von Ehrenamtlichen  
Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin  
Tel: 030 / 284 447 370  
E-Mail: [ckd@caritas.de](mailto:ckd@caritas.de)  
Internet: [www.ckd-netzwerk.de](http://www.ckd-netzwerk.de)