



>>We are big enough to handle –  
and small enough to care<<

Facts „**Brückenbauer**“









→Schnittstellenmanagement für **Ehrenamtliche** in Krankenhaus-Ambulanzen













## 1. Beweggründe/Entstehung ...

- Ältere Patienten sind oftmals ohne Begleitung in der Ambulanz und finden sich in fremder Umgebung, mit veränderter Lebenssituation schwer zurecht.
- ÄrztInnen und Pflegepersonal sind primär für medizinische und pflegerische Versorgung zuständig.
- Längere Gespräche mit Patientinnen sind daher oft leider nicht möglich
- Daraus erwuchs die Idee, Ehrenamtliche für solche Gesprächstätigkeiten zu werben und einzusetzen.
- Gründung war im März 2011 mit zwei Personen an einer Ambulanz.
- Stand 2017: 20 Personen an vier Ambulanzen, einen zusätzlichen Standort in der Weststeiermark aufgebaut und vielleicht auch bald ein weiteres Bundesland dazugewonnen.
- Bilanz: ein Einsatzjahr sind 256 Tage ehrenamtliche Dienste und rund 3.000 geleistete Arbeitseinsatzstunden mit viel Freude.








## 2. Ausgangslage...

-  *Schneller, höher, weiter* – wir erleben und leben in derzeit, durchaus weltweit, sehr >>*bewegenden*<< Zeiten.
-  Nicht zuletzt gewinnt dadurch auch das Ehrenamt wieder mehr Gewicht und zunehmend an Bedeutung um aktuellen Herausforderungen optimal begegnen zu können.
-  Plötzliche, aber auch geplante Veränderungen bringen auch Verunsicherung in viele Bereiche des Lebens mit sich.
-  Unser Projekt „Brückenbauerinnen“ setzt, rein ehrenamtlich ausgeführt, an einer sensiblen und auch komplexen Schnittstelle an: Krankenhaus – Personal/Hauptamt - Patient – Ehrenamt
-  Komplexe Systeme haben komplexe Anforderungen, daher sind einfache Lösungen oft unzureichend erfolgreich. Es bedarf nachhaltiger Aufbauarbeit an solch empfindlichen Schnittstellen.
-  Wertvolle Unterstützung und Hilfe liegt oft „zwischen“ einzelnen, ausführenden Stellen.
-  Ein „**Social-Interface-Management**“, wie es unsere Brückenbauerinnen leisten, könnte bei den Herausforderungen: helfen, unterstützen, gliedern, einteilen, bündeln, umleiten, verbessern, informieren, forcieren, uvm.
-  Barrieren abbauen – **Brücken aufbauen...**




### 3. Nutzen, Ziele und Struktur...

-  Durch ein gut strukturiertes Schnittstellenmanagement könnten Unsicherheiten abgebaut und Vertrauen aufgebaut werden.
-  Informationen und Strukturen sollen Sicherheit, Vertrauen, Orientierung und rasche Unterstützungsleistung geben.
-  Heimische, aber auch noch-nicht-Heimische, Jüngere, aber auch schon Ältere könnten über solche Strukturen mit großer Sorgfalt begleitet werden.
-  Über Gespräche und nicht zuletzt über das Zuhören soll gegenseitiges Verständnis und zwischenmenschliche Kontakte aufgebaut werden.
-  Der Einsatz und die Leistungen der Brückenbauerinnen vor Ort in den Ambulanzen dienen als Drehscheibe und Ausgangspunkt um alle vorhandenen Ressourcen eines Ambulanzbetriebes effizient umsetzen zu können.
-  Die Zusammenarbeit von professionellen Hauptamtlichen gemeinsam mit Ehrenamtlichen ist dabei eine entscheidende Voraussetzung.
-  Der Verein Lichtblick organisiert und begleitet die Brückenbauerinnen: Wir bieten Weiterbildung, Miteinander sowie auch Versicherungsschutz.
-  Das Krankenhaus organisiert und begleitet die Brückenbauerinnen in alle detaillierten Abläufe vor Ort.
-  In diesem Zusammenspiel kann es gelingen, **soziales-Schnittstellen-Management** aufzubauen, wo Brückenbauerinnen Patientinnen in eine ungewohnte Situation oder in die „neue Umgebung helfen“ und ein Stück weit begleiten. und
-  Das Pflegefachpersonal kann dadurch bestmöglich entlastet werden und erfährt damit ihrerseits an Unterstützung.






## 4. Umsetzung: Soziales Schnittstellen-Management

-  Der Verein Lichtblick ist auf der Suche nach geeigneten Kompetenzpersonen. Diese müssen eruiert, angeworben und begeistert werden.
-  Bei Interesse/Eignung muss verpflichtend ein erster Schnuppertag an einer Ambulanzstelle absolviert werden. Eine aktive Brückenbauerin dient dabei als Mentorin und macht mit dem Arbeitsumfeld erstmals vertraut.
-  Bei Aufnahme ins Team muss ein entsprechendes Ein- und Aufbauschulungsprogramm absolviert werden. Verantwortlich dafür zeichnen die jeweiligen Stationsleitungen der jeweiligen Ambulanz, sowie deren hauptamtliche Mitarbeiter.
-  Teilweise haben die Ambulanzen eigene und detaillierte Richtlinien zum allgemeinen Hausgebrauch und Arbeitsweise verfasst (hierzu soll es in Zukunft ein einheitliches und gesondertes Arbeits- und Methodikhandbuch geben; Ausarbeitung: Niki Prutsch).
-  Das zukünftige **Schnittstellen-Team** soll in weiterer Folge in der Lage sein, mit dem Pflegepersonal bestmöglich zusammenzuarbeiten und auch eine eigenständige Dienst- und Zeiteinteilung vornehmen (derzeit werden Teamsprecher für die größeren Ambulanzen aufgebaut).
-  In weiterer Zukunft sollen weitere eigenständige Teams in noch unbesetzten Ambulanzen aufgebaut werden.
-  Um die Qualität abzusichern, ist ein sorgfältiges Kommunikationsmanagement, sowie regelmäßige super-vision der Bereiche: Ambulanzmitarbeiter / Verein Lichtblick / Team Brückenbauer entscheidend für den Erfolg.

## 5. Leitbilder und Aufgaben der Brückenbauerinnen

-  Leitbild der Kages: Wir sind stolz mit unserer Arbeit Menschen helfen und wichtige Teile der Gesundheitspolitik unseres Landes in die Tat umsetzen zu können. Wir orientieren unser Handeln am Wohl unserer Patienten und binden sie aktiv in den Gesundheitsprozess mit ein. [...]
-  Leitbild Klinikum: Wir prägen die Identität und gestalten die Ziele des Klinikums Graz. [...]
-  Leitbild der Pflege: Die gesundheitliche Situation jedes einzelnen Patienten bildet den Mittelpunkt unserer ganzheitlichen Pflege. Die Qualität unserer Arbeit unterziehen wir stetiger Evaluation. Die Betreuung, Beratung, Schulung und Unterstützung von Angehörigen und Freunden der Patienten schließen wir in unsere Pflege ein. [...]

### 5.1. Aufgaben der Brückenbauerinnen:

-  Zeit schenken – Gespräche führen – zuhören – eine Hand reichen – Da sein...
-  Ausnahmslos keine Durchführung von pflegerischen Handlungen!
-  Keine Pflegerischen Kenntnisse erforderlich!
-  Rechte und Pflichten der Patienten wahren
-  Unterstützung der Stationsleitungen vor Ort

## 6. Der Erfolg gibt Recht und spricht (selbst)...



„Die Herrschaften vom Verein Lichtblick haben an der Uhr gedreht und ich war im NU mit allen Untersuchungen fertig.“



*„Stellen Sie sich vor, da hat mir ein Arzt ein Glas Wasser gebracht.“*










*So eine nette Schwester hat mir doch tatsächlich eine Stunde lang zugehört.*







*Wo sind denn die netten Leute mit dem Kartenspiel heute?*

## 7. Wie werde ich Brückenbauerin?


-  Erste Kontaktaufnahme mit dem Verein Lichtblick direkt oder über Partner, Freunde, Bekannte.
-  Interesse an Hilfestellungen und -tätigkeiten, die sich im Rahmen eines Krankenhausaufenthaltes notwendigerweise ergeben und entstehen.
-  Freude und Einsatzbereitschaft ehrenamtlich tätig zu sein.
-  Hohe Kommunikations- und Kontaktfreude.
-  Absolvierung des Schnuppertages und in weiterer Folge Teilnahme an Einschulungsprogrammen.
-  Nützliche Voraussetzungen: Engagement, Flexibilität, Loyalität, Integrität und Bereitschaft zur Zusammenarbeit.
-  Wichtig: Freude am Kommunizieren, gemeinsamer Spaß und Humor.



## 8. Zusätzliches und >>good-to-know<<...

-  Freiwillige Teilnahme an: Brückenbauerinnen-Stammtischen, Ausflügen, Workshop-Angebote
-  zusätzliche Leistungen/Vergünstigungen: Straßenbahntickets, vergünstigtes Mittagessen in der Kantine, regelmäßige Supervision, ...
-  Versicherung (uniqa): kostenfrei für Vereinsmitglieder
-  Seminare und Schulung: Kosten werden durch Verein getragen (für aktive Vereinsmitglieder)

### 10.1 Ansprechpersonen...

-  Verein Lichtblick:                      Ingrid Gady    Vereinsobfrau, Verein Lichtblick
-  LKH Klinikum:                              Christa Tax    Pflegedirektorin, LKH Klinikum Graz

### 10.2 Kontakt:

Ingrid Gady; email: [ingrid.gady@gady.at](mailto:ingrid.gady@gady.at) / Telefon: 0699/1600 4002, Projektleiterin LKH Deutschlandsberg, Vereinsobfrau

Nicole A. Prutsch; email: [nicole.prutsch@stmk.gv.at](mailto:nicole.prutsch@stmk.gv.at) / Telefon: 0676/86665831, Projektleiterin LKH Graz, stv. Vereinsobfrau