

Standards für ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen¹

(beschlossen vom Vorstand des Dachverbands HOSPIZ ÖSTERREICH am 23.9.2008)

Die Hospizbewegung in Österreich ist stark durch ehrenamtliches Engagement vieler Frauen und Männer geprägt, die sich für ein Leben in Würde bis zuletzt einsetzen. Dem Dachverband HOSPIZ ÖSTERREICH ist es ein zentrales Anliegen, die Wichtigkeit und Unverzichtbarkeit der ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterinnen für die abgestufte Hospiz- und Palliativversorgung hervor zu heben und zu stärken!

Die ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterinnen² leisten einen wesentlichen Beitrag zur Lebensqualität von schwerkranken und sterbenden Menschen durch ihre qualifizierte, mitmenschliche Zuwendung. Sie unterstützen und entlasten Angehörige und begleiten sie auch in der Zeit der Trauer.

Diese Standards beziehen sich auf Hospizmitarbeiterinnen, die in der Begleitung von schwer kranken, sterbenden und trauernden Menschen und ihren Angehörigen tätig sind. Die Hospizbewegung braucht zudem die vielen Frauen und Männer, die sich ehrenamtlich insbesondere in der Öffentlichkeitsarbeit, in der organisatorischen Mitarbeit (Verwaltung, Veranstaltungen, usw.), Vortragstätigkeit, usw. engagieren. Sie sind ebenfalls wichtige Stützen in der Hospizarbeit und Teil der Hospizteams, sind aber nicht an die Regelungen dieser Standards gebunden.

1. Definition:

Hospizbegleiterinnen arbeiten in Hospizteams, die nach dem „Konzept zur abgestuften Hospiz- und Palliativversorgung“ des ÖBIG³ wie folgt definiert sind:

„Das Hospizteam besteht aus qualifizierten ehrenamtlichen Hospizbegleiterinnen und mindestens einer hauptamtlichen koordinierenden Fachkraft. Es bietet Palliativpatientinnen und Angehörigen mitmenschliche Begleitung und Beratung in der Zeit der Krankheit, des Schmerzes, des Abschieds und der Trauer. Das mobile Hospizteam versteht sich als Teil eines umfassenden Betreuungsnetzwerkes und arbeitet eng mit anderen Fachdiensten in der palliativen Versorgung zusammen.“

Das Hospizteam kann in allen Versorgungskontexten – Zuhause, Heim, Krankenhaus – tätig sein. Dadurch trägt es bei, die Übergänge flüssiger zu gestalten und die Kontinuität in der Betreuung zu sichern.“

¹ Der Einfachheit halber wird die weibliche Form geschrieben, da dies auch der Realität des Tätigkeitsfeldes entspricht. Damit sind gleichermaßen Frauen wie Männer gemeint.

² In diesem Standard werden „ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen“, „ehrenamtliche Hospizbegleiterinnen“, „Ehrenamtliche“, „Hospizbegleiterinnen“ synonym verwendet.

³ Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheit (seit 2007 Gesundheit Österreich GmbH) im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen, Wien 2004.

2. Auftrag:

Ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen begleiten schwerkranke, sterbende und trauernde Menschen im Namen und als Vertreterinnen einer Hospiz-Trägerorganisation (Hospizteam), der sie sich mit ihren Fähigkeiten, ihrer Hilfsbereitschaft und ihrer Zeit anvertraut haben.

Für den jeweiligen Einsatz und die Begleitung der Hospizbegleiterinnen (Auftragsklärung, Informationen, Reflexion, Unterstützung, usw.) ist die hauptamtliche Hospizkoordinatorin der jeweiligen Trägerorganisation (Hospizteam) verantwortlich.⁴

Die psychosoziale Begleitung durch ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen umfasst insbesondere:

- aufmerksame Präsenz („Da-Sein“)
- Gespräche
- Information und Mithilfe beim Aufbau eines Betreuungsnetzes (in enger Absprache mit der Hospizkoordinatorin)
- Gemeinsames Schweigen
- Aktivitäten (wie z.B. vorlesen, miteinander spielen, singen, wenn gewünscht beten)
- Besorgungen und Erledigungen
- Entlastung von Angehörigen
- da sein und Begleitung in der Zeit der Trauer

Diese Tätigkeiten können die Hospizbegleiterinnen je nach Anlass zuhause, im Pflegeheim, im Tageshospiz, im stationären Hospiz und im Krankenhaus (inkl. Palliativstation) durchführen.

3. Anforderungen an Hospizbegleiterinnen:

a) Fachliche Kompetenzen:

- Abgeschlossener Lehrgang zur Befähigung von ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterinnen (mind. 80 Stunden) entsprechend den Standards des Dachverband HOSPIZ ÖSTERREICH
- Absolvierung eines Praktikums über mind. 40 Stunden im Hospiz- und Palliativbereich
- Grundwissen zu:
 - Hospiz- und Palliativ-Angeboten
 - Sterbe-, Krisenphase, Traueraufgaben
 - Ethische und rechtliche Grundlagen (Patientenverfügung, Familienhospizkarenz,...)
 - Externe Hilfsangebote (soziale Dienste, ...)
 - Bestattungswesen

⁴ Siehe dazu den Standard „Mindestanforderungen für die Einsatzkoordination im Mobilien Hospiz-/Palliativdienst“ vom Dachverband HOSPIZ ÖSTERREICH, Wien 2002.

b) Organisatorische Anforderungen:

- Abschluss einer Vereinbarung zur Mitarbeit im Hospizteam mit der jeweiligen Hospiz-Trägerorganisation
- Einbindung in den Hospizdienst durch regelmäßige Teilnahme an Teambesprechungen, Supervision, Fort- und Weiterbildung (mind. 8 Stunden/Jahr) sowie jährliche Mitarbeiterinnen-Gespräche mit der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin

c) Persönliche Eignungen:

- **Klare Motivation für die Entscheidung zu dieser Tätigkeit:**
 - Eigener Betroffenheit bewusst sein (eigene Vergänglichkeit, eigene Verluste, eigene Ängste)
 - Welche Verantwortung übernehme ich für die mir anvertrauten Menschen, für das Hospizteam, das ich vertrete, für mich selbst?
 - Selbsterfahrung/Selbsteinschätzung (eigene Stärken und Schwächen, Fähigkeiten und Grenzen)
- **Psychische Gesundheit**
- **Fähigkeit zum Beziehungsaufbau und zu einem stabilen Beziehungsangebot:**
 - Selbstwahrnehmung / Selbststand
 - Sich einlassen (sich emotional berühren lassen und gut bei sich bleiben; Perspektivenwechsel; im Hier und Jetzt, präsent und zugewandt sein)
 - Zuhören können (dabei von der eigenen Bedürftigkeit „gehört zu werden“ absehen)
 - Zeit nehmen und Ruhe vermitteln
 - Distanzierungsvermögen (das Schicksal des anderen respektvoll als zu diesem gehörend anerkennen)
 - Konflikte erkennen, benennen und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten
- **Offenheit und Akzeptanz:**
 - Wahrnehmen und anerkennen der Subjektivität der eigenen Lebenssicht und jener des Gegenübers
 - Akzeptieren und wertschätzen des Rechts anderer, anders zu sein
 - Neugier, Interesse und Bereitschaft zu Neuem/Anderem
- **Autonomiestärkung:**
 - Ressourcen des anderen (Sterbenden und Angehörigen) erkennen und fördern
 - Nicht anstelle des anderen handeln, sondern mit ihr, denn sie weiß, was ihr gut tut und was sie braucht

- **Integrität und Neutralität:**
 - Dasein als Mensch mit eigener Geschichte, Stärken, Schwächen, Erfahrungen, Werturteilen und sich dessen möglichst bewusst sein
 - Die eigenen Grenzen wahrnehmen und sich den Konsequenzen öffnen (z.B. Begleitung abgeben)
 - Tendenzen zu Sensationslust widerstehen können
 - Nicht Unbeteiligt-Sein, aber Bewusstsein über die eigene Rolle (Begleiterin ≠ Fachfrau ≠ Freundin ≠ Lehrerin usw.)
 - Sich als Teil des Systems erkennen (Patientin – Angehörige – andere Betreuungspersonen – Hospizbegleiterin) und bewusst den eigenen Platz einnehmen
 - Sich nicht instrumentalisieren lassen
 - Sich nicht in bestehende Konflikte involvieren lassen

- **Teamfähigkeit und Kritikfähigkeit:**
 - Sich als Teil des gesamten Hospizteams sehen, das gemeinsam den Einsatz für die Zielgruppe leistet
 - Bewusstsein und Klarheit über die Rolle der ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterin und die Rolle der hauptamtlichen Hospiz- und Palliativmitarbeiterinnen (miteinander, nicht gegeneinander)
 - Klarheit über die Rollenverteilung im Zusammenspiel mit unterschiedlichen Berufsgruppen und in unterschiedlichen Begleitungskontexten (z.B. zuhause, im Pflegeheim, usw.)
 - Offenheit, eine andere Sicht auf die eigene Arbeit/Handlungen/Zielsetzungen zuzulassen, ohne sich in Wert und Person in Frage gestellt zu sehen
 - Konflikte im Team erkennen, benennen und gemeinsam eine Lösung erarbeiten

- **Reflexionsfähigkeit und achtsamer Umgang mit den eigenen Ressourcen:**
 - Fähigkeit zur Selbstreflexion
 - Kann ich das Vertrauen, das in mich gesetzt wird, auch rechtfertigen? Durch meine Fähigkeiten, meine Motivation, meine Zuverlässigkeit, mein Durchhaltevermögen?
 - Erkenne ich meine Grenzen? Habe ich mich nicht übernommen?
 - Sorge ich auch für mich selbst? Kann ich Nein sagen? Kann ich, wenn nötig, um Hilfe bitten, angebotene Hilfe annehmen?
 - Woher bekomme ich meine Kraft? Wie kann meine Familie/mein Umfeld meine ehrenamtliche Arbeit mittragen?
 - Ehrliche und offene Kommunikation darüber (zu eigenen Schwächen und auch Stärken stehen)

- Bereitschaft, sich weiterzubilden und das Handeln an neu Erlerntem bzw. Erkanntem auszurichten („nichts muss geschehen, weil es halt immer so war“)
- Möglichst ausgeglichene und stabile physische und psychische Befindlichkeit als Grundlage
- Eigene Bedürftigkeit erkennen und bewusst Wege suchen, für deren Erfüllung zu sorgen (Selbstverantwortung)

4. **Grundsätzliches zur Hospizbegleitung:**

a) **Auftraggeberin:**

Einsatzverantwortlich ist die zuständige hauptamtliche Hospizkoordinatorin⁵.

Hospizbegleiterinnen handeln im Rahmen ihres Auftrages eigenverantwortlich. Ist aufgrund der Situation der Auftrag zu verändern, so ist unmittelbar mit der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin Rücksprache zu halten. Eigenmächtige Auftragsabänderungen und selbstbeauftragte Hospizbegleitungen können von der Hospizteam-Trägerorganisation nicht verantwortet werden.

Hospizbegleiterinnen sind verpflichtet, sich an die Anweisungen der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin und organisatorischen und inhaltlichen Rahmenbedingungen der jeweiligen Trägerorganisation zu halten.

b) **Schweigepflicht:**

Hospizbegleiterinnen unterliegen der umfassenden Schweigepflicht.

c) **Einsatz – zuhause und in stationären Einrichtungen:**

Hospizbegleiterinnen sind Gäste. Auf die jeweiligen Gepflogenheiten vor Ort ist Rücksicht zu nehmen.

Kann ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden, verständigt die Hospizbegleiterin umgehend alle Beteiligten und je nach internen Ablaufregelungen die hauptamtliche Hospizkoordinatorin.

An- und Abmelden bei den diensthabenden Pflegepersonen in den stationären Einrichtungen ist sehr empfehlenswert.

Bei Begleitungen zuhause hat die hauptamtliche Hospizkoordinatorin im Vorhinein zu klären, wer im akuten Notfall zu kontaktieren ist und informiert die Hospizbegleiterin. Im Fall einer akuten medizinischen Krise der Patientin sind die entsprechenden Kontaktpersonen zu informieren. Bei Gefahr im Verzug und keiner Möglichkeit, eine Kontaktperson zu erreichen, ist die Rettung zu verständigen. Hospizbegleiterinnen sind keinesfalls verpflichtet, eine sterbende Patientin zu reanimieren.

⁵ Siehe Fußnote 4

Kooperation im Versorgungsnetz:

Hospizbegleiterinnen verstehen sich als gleichberechtigter Teil einer umfassenden hospizlichen und palliativen Betreuung und bemühen sich um einen partnerschaftlichen Umgang mit den professionellen Betreuungspersonen. Hospizbegleiterinnen respektieren, dass die Zuständigkeit für die Pflege beim Pflegepersonal (stationär, Hauskrankenpflege, mobile Palliativteams) und für die medizinische Betreuung bei den Ärztinnen liegt. Wichtige Beobachtungen in Bezug auf Pflege und medizinische Betreuung werden an die hauptamtliche Hospizkoordinatorin bzw. an die verantwortlichen Pflegepersonen weitergeleitet.

d) Dokumentation:

Die Hospizbegleiterin hält jeden Einsatz im Rahmen ihrer Tätigkeit im Hospizteams hinsichtlich Art der Tätigkeit, Zeit und Dauer fest (Begleitung, Besprechung, Supervision, Fortbildung, Öffentlichkeitsarbeit usw.) und gibt sie zu vereinbarten Terminen der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin. Formblätter und weitere Dokumentationsanforderungen obliegen der jeweiligen Trägerorganisation.

Durch die verlässliche Dokumentation der Einsätze helfen Hospizbegleiterinnen wesentlich mit, die Leistungen und damit die Wichtigkeit der Hospizteams aufzuzeigen (Grundlage für Öffentlichkeitsarbeit und Finanzierung der Hospizarbeit).

e) Geschenkannahme:

Hospizbegleiterinnen dürfen von Personen, die sie begleiten bzw. von deren Angehörigen keine Geschenke, Erbschaften oder Legate annehmen oder sich versprechen lassen. Davon ausgenommen sind Sachzuwendungen mit geringfügigem Wert (z.B. Blumenstrauß, Pralinen, Buch, Erinnerungsfoto, usw.). Finanzielle Zuwendungen für die Begleitung werden als Spende an die jeweilige Trägereinrichtung überwiesen bzw. der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin übergeben.

f) Auszeiten und Beendigung der Hospiztätigkeit:

Bei schwerwiegenden Verlustereignissen (z.B. Todesfall im engeren Familienkreis) wird empfohlen, in der Hospizbegleitung eine angemessene Frist (empfehlenswert etwa 1 Jahr) zu pausieren, damit sich die eigenen Traueraufgaben nicht mit der Hospizbegleitung mischen.

Mit Auszeiten und der Beendigung der Hospiztätigkeit sollte klar und bewusst umgegangen werden. Neben dem freiwilligen Ausstieg gibt es auch die Möglichkeit, dass Ehrenamtliche aufgrund von schwerwiegenden Verstößen oder Nicht-mehr-Eignung von dieser Tätigkeit entbunden werden. Dabei ist es wichtig, klare Überlegungen zur Vorgehensweise: Ritual, Verabschiedung im Team etc. vorzunehmen.

Organisatorische Rahmenbedingungen:

a) Begleitung der Hospizbegleiterinnen:

Die Trägerorganisationen von Hospizteams sorgen dafür, dass ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen ihrerseits wiederum ausreichend begleitet werden und regeln die Rahmenbedingungen mit den Hospizbegleiterinnen in einer schriftlichen Vereinbarung. Die wesentlichen Punkte einer solchen Vereinbarung sollten beinhalten:

- Ansprechperson (hauptamtliche Hospizkoordinatorin)
- Umfang, Dauer und Regelmäßigkeit der ehrenamtlichen Tätigkeit
- Verbindlichkeit von Teambesprechungen, Supervision, Fort- und Weiterbildung
- Leistungen der Trägerorganisation (Angebot der Supervision, Angebot und Förderung von Fort- und Weiterbildungen, Spesenersätze, Versicherung, etc.)
- Schweigepflicht

Die Mindestanforderungen für die Hospizkoordination vom Dachverband HOSPIZ ÖSTERREICH regeln die Aufgaben der hauptamtlichen Hospizkoordinatorin und ihre Verantwortung für die ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterinnen.

b) Rechtliche Rahmenbedingungen und Abgrenzungen

Ehrenamtlich tätige Hospizbegleiterinnen handeln bei Einhaltung der abgeschlossenen Vereinbarungen mit der Trägerorganisation des Hospizteams als deren Erfüllungsgehilfinnen. Für Schäden, die die Ehrenamtliche im Rahmen ihrer Mitarbeit verursacht, haftet daher grundsätzlich die Trägerorganisation.

Aufgrund der Aufsichtspflicht kann Haftung bei Verletzung eines begleiteten Menschen entstehen, wenn die Sorgfalt außer Acht gelassen wird, die üblicherweise von einem besonnenen und verantwortungsbewussten Menschen erwartet wird.

Die Trägerorganisation hat für einen entsprechenden Versicherungsschutz der ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiterinnen zu sorgen (insbesondere Haftpflichtversicherung).

Pflegerische und/oder medizinische Dienstleistungen sind bestimmten dafür ausgebildeten Berufsgruppen vorbehalten (Ärztinnen, dipl. Gesundheits- und Krankenpflegepersonal, Pflegehelferinnen) und gehören nicht zum Auftrag von Hospizteams. Diese Tätigkeiten dürfen nicht von Hospizbegleiterinnen durchgeführt werden.

Hospizbegleitung und Besuchsdienste überschneiden sich in einzelnen Tätigkeitsbereichen. Hospizbegleitung hat jedoch den Fokus auf der psychosozialen Begleitung in der letzten Lebensphase, die ausschließlich von speziell geschulten Hospizbegleiterinnen durchgeführt wird.