



Ministerium für Gesundheit und Altersfragen
(Department of Health and Ageing)

Handbuch zum
Bürgerbesucherprogramm
(Community Visitors Scheme – CVS)

4. Ausgabe 2002



The Community Visitors Scheme Handbook – German (Deutsche)



Commonwealth Department of
Health and
Ageing

© Commonwealth Australien 2002

ISBN: 0 642 50383 4

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Abgesehen von zulässigen Verwendungszwecken gemäß des Urheberrechtes von 1968 (Copyright Act 1968) darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Commonwealth, die bei der Auskunftsstelle eingeholt werden kann, kein Teil auf irgendeine Weise vervielfältigt werden. Gesuche und Anfragen bezüglich Vervielfältigung und Rechte sind an den Manager (Leiter), Copyright Services (Abteilung für Urheberrecht), Information Services (Auskunftsstelle), GPO Box 1920, Canberra ACT 2601, oder an die E-Mail Adresse Cwealthcopyright@finance.gov.au zu richten.

Genehmigungsnummer der Veröffentlichung: 2994

Inhalt

Was ist das Bürgerbesucherprogramm?	2
Was ist ein Bürgerbesucher?	3
Wen besuchen Bürgerbesucher?	3
Wieviele Bewohner besuchen die Bürgerbesucher?	4
Was wird bei einem Besuch unternommen?	4
Was kann ein Bürgerbesucher tun?	4
Was kann ein Bürgerbesucher nicht tun?	5
Privatsphäre, vertrauliche Behandlung, und Würde	6
Verwaltungstechnische Vorkehrungen	6
Was muß ich tun, wenn ich keine Besuche mehr abstaten will?	7
Umgang mit Schwierigkeiten	7
Sorgfaltspflicht und Versicherung	8
Beziehungen mit dem Heimpersonal	8
Wo erhalte ich Unterstützung oder mehr Information?	9
Vereinbarung	10

Was ist das Bürgerbesucherprogramm?

Das Bürgerbesucherprogramm (Community Visitors Scheme – CVS) ist ein von der Regierung finanziertes Programm, das zur Förderung der Verbindungen zwischen Menschen, die in einem Altenpflegeheim wohnen, und der Bevölkerung im allgemeinen, ins Leben gerufen wurde.

Ziel des Programmes ist die Verbesserung der Lebensqualität von Altenpflegeheimbewohnern, die von der Gesellschaft isoliert leben oder einsam sind – ob aus gesellschaftlichen oder kulturellen Gründen, oder wegen einer Behinderung. Wenn Sie sich mit einem älteren Menschen, der in einem Altenpflegeheim wohnt, anfreunden, können Sie im Leben dieser Person und in Ihrem eigenen Leben etwas bewirken.

Das Programm wird von der Commonwealth-Regierung finanziert, die Zuschüsse an verschiedene Gemeindeorganisationen, sogenannte Leitungsbüros, zur Verwaltung des Programms vergibt. Jedes Leitungsbüro hat einen Bürgerbesucherprogramm-Koordinator. Der Koordinator ist für folgendes zuständig:

- Anwerbung von Besuchern und entsprechende Vermittlung an einen Bewohner;
- Einweisung der Besucher und Hilfestellung für Besucher;
- Schulung und Information;
- Leitung des alltäglichen Ablaufes des Programmes; und
- Kontaktpflege mit Altenpflegeheimen bezüglich des Bedarfs der Bewohner an Bürgerbesuchern, und bezüglich des Fortschritts gegenwärtiger Bürgerbesucher.

Anhand von Zielgruppenrichtlinien stellen die Altenpflegeheime fest, wer für das Programm geeignet wäre. Außerdem können Familienmitglieder oder andere Personen an die Heimleitung herantreten, wenn sie einen Bewohner kennen, von dem sie annehmen, daß dieser Person etwas Gesellschaft gut tun könnte. Die Heimleitung wird sich dann an das entsprechende CVS-Leitungsbüro wenden. Der CVS-Koordinator wird den Bewohner mit einem geeigneten Bürgerbesucher zusammenbringen und dabei Dinge wie z.B. gemeinsame Interessen, Hobbies und ähnliche Herkunft oder eine gemeinsame Sprache berücksichtigen.

Dieses Handbuch soll Ihnen einen Überblick über die Rolle eines Bürgerbesuchers geben. Ihr Koordinator wird Ihnen weitere Hilfe und Unterstützung geben. Sie sollten alle Ihre Fragen oder Bedenken mit dem Koordinator besprechen.

Was ist ein Bürgerbesucher?

Ein Bürgerbesucher ist eine Person, die sich mindestens alle 14 Tage Zeit nimmt, einen Bewohner eines Altenpflegewohnheimes zu besuchen und sich mit dem Bewohner anzufreunden. In jeder Bevölkerungsgruppe, einschließlich in einem Altenpflegewohnheim, gibt es Menschen vieler kultureller oder unterschiedlicher Herkunft, und daher sind Bürgerbesucher egal welcher Herkunft willkommen.

Als Bürgerbesucher treffen Sie sich zunächst mit dem Koordinator des Leitungsbüros. Er oder sie wird Ihre Eignung für die Rolle als Besucher bewerten. Der Koordinator wird erklären, was von Ihnen erwartet wird, und Sie werden nach ein paar persönlichen Angaben gefragt, die zu den Akten gelegt werden. Der Koordinator wird Ihnen außerdem ein paar Fragen stellen, oder Sie bitten, einen Fragebogen zu Ihren Interessen oder Ihrer Herkunft auszufüllen. Dies wird dabei behilflich sein, Sie an einen Bewohner zu vermitteln. Der Koordinator wird außerdem die Verwaltungsvorgänge erklären, die mit der Eigenschaft als Besucher einhergehen.

Ihre Besuche sollten regelmäßig sein, doch natürlich kann es vorkommen, daß Sie nicht alle 14 Tage zu Besuch kommen können, z.B. wegen Krankheit oder Urlaub. Wenn Sie nicht zu Besuch kommen können, dann können Sie vielleicht eine Karte oder Mitteilung schicken, oder statt dessen anrufen.

Wen besuchen Bürgerbesucher?

Manche Bewohner von Altenpflegewohnheimen haben keinen regelmäßigen Kontakt mit Verwandten oder Freunden außerhalb des Altenpflegewohnheimes. In manchen Fällen erhält der Bewohner vielleicht Besuche, doch er hat wenig von den Besuchen. Ein Bewohner ist möglicherweise aufgrund kultureller Gründe isoliert und würde etwas davon haben, Zeit mit jemandem zu verbringen, mit dem ihn etwas verbindet, oder der mit ihm in der Muttersprache sprechen kann.

Wieviele Bewohner besuchen die Bürgerbesucher?

Sie müssen mit Ihrem Koordinator eine Vereinbarung treffen, wenn Sie mehr als einen Bewohner besuchen möchten. Manche Bewohner haben das Bedürfnis zu fühlen, daß ihr Besucher ganz allein „ihr“ Besucher ist. Ihr Koordinator kann sich darum kümmern, daß Sie in einem anderen Heim einen Bewohner besuchen, wenn Sie mehr als einen Bewohner besuchen möchten.

Was wird bei einem Besuch unternommen?

Sie können die gemeinsame Zeit auf verschiedene Weise verbringen, das hängt ganz von Ihnen und dem Bewohner, den Sie besuchen, ab. Vielleicht sitzen Sie einfach da und unterhalten sich, arbeiten gemeinsam an einem Hobby, oder Sie diskutieren über Lokalnachrichten. Wenn der Bewohner dazu in der Lage ist, können Sie einen Spaziergang machen oder gemeinsam einen Ausflug unternehmen. Es ist sehr wichtig, daß Sie sich bewußt sind, daß der Bewohner möglicherweise gebrechlich oder nicht mehr so mobil wie früher ist. Sie sollten mit dem Heimpersonal sprechen, ehe Sie etwas Anstrengenderes als sonst planen.

Manche Bewohner können auch bettlägerig sein. Andere Bewohner haben vielleicht eine kognitive Behinderung oder begrenzte Kommunikationsfähigkeiten. Obwohl solche Behinderungen die Aktivitäten einschränken, die Sie unternehmen können, gibt es noch viele Möglichkeiten, die Zeit zusammen zu genießen. Vielleicht können Sie aus einem Buch vorlesen, oder Ihrem Freund die Hände massieren, oder Musik zusammen hören.

Was kann ein Bürgerbesucher tun?

Als Bürgerbesucher können Sie zur Lebensqualität des Bewohners beitragen, indem Sie dem Bewohner Gesellschaft leisten, und Vertrauter und Freund sind. Sie können dem Bewohner dabei helfen, daß er das Gefühl bekommt, am Gemeindeleben beteiligt zu sein. Sie können außerdem bei alltäglichen Aufgaben, wie z.B. dem Versenden von Briefen, behilflich sein, wenn Sie dies tun möchten, und wenn dies angebracht ist. Diese Art Hilfe sollte nur eine Art Gefallen sein, den ein

Freund erledigen würde, und Sie sollen nur dann solche Gefallen tun, wenn es Ihnen nicht unangenehm ist.

Ziel des Programmes ist es, Verbesserungen der Lebensqualität des Bewohners zu erreichen. Dazu gehört zum Beispiel ein gesteigertes Selbstwertgefühl und Wohlbefinden des Bewohners, eine Verminderung von Gefühlen wie Angst, Isolation und Einsamkeit, ein Zugehörigkeitsgefühl zur Umgebung, und ein gesteigertes Unabhängigkeitsgefühl.

Was kann ein Bürgerbesucher nicht tun?

Ihre Rolle als Besucher ist einfach die eines Freundes des Bewohners. Es gibt einige Dinge, die Sie als Bürgerbesucher nicht tun dürfen. Sie dürfen:

- keine Verantwortung für die Überwachung der Pflegestandards des Altenpflegeheimes übernehmen;
- nicht an den finanziellen Angelegenheiten eines Bewohners beteiligt werden;
- keinen Zugang zu den Pflegeberichten oder persönlichen Unterlagen der Bewohner bekommen;
- persönliche Beziehungen, die sich zwischen Bewohnern und Personal oder Bewohnern gebildet haben, und bereits bestehende soziale Kontakte nicht verdrängen;
- dem Bewohner keine Krankenpflege oder Hilfe bei der persönlichen Pflege geben;
- nicht in den Alltagsablauf des Altenpflegeheimes eingreifen oder sich am Ablauf beteiligen;
- Krankenpflege-, Beschäftigungs- oder Therapiepersonal nicht ersetzen;
- und Sie dürfen sich nicht an der Nachforschung oder Verfolgung von Beschwerden beteiligen.

Sollten Sie sich bei Besuchen Sorgen über einen Pflegeaspekt des Bewohners machen, dann sollten Sie Ihren Koordinator um Rat bitten.

Privatsphäre, vertrauliche Behandlung, und Würde

Ihr Koordinator wird Ihnen dabei behilflich sein, wie Sie als Bürgerbesucher vertrauliche Behandlung verstehen und praktizieren sollen.

Vertrauliche Behandlung bedeutet zu vermeiden, über die persönlichen Details des Bewohners mit anderen Besuchern oder Personen im allgemeinen Umfeld zu sprechen. Privatsphäre beinhaltet, Dinge vertraulich zu behandeln, und das Recht des Bewohners zu respektieren, Angelegenheiten selbst zu regeln, die dieser als persönlich betrachtet. So sollten Sie zum Beispiel die Privatsphäre des Bewohners respektieren, während sich dieser anzieht, und Sie sollten das Recht des Bewohners respektieren, nicht über Dinge zu sprechen, über die dieser nicht sprechen möchte.

Man kann dabei behilflich sein, die Würde aufrechtzuerhalten, indem man den Bewohner unterstützt, sein Selbstwertgefühl zu bewahren. Das Verhalten des Bürgerbesuchers sollte das Selbstwertgefühl des Bewohners unterstützen. Fragen Sie, zum Beispiel, ob der Bewohner Hilfe möchte, ehe Sie bei einer Aufgabe einschreiten um zu helfen.

Verwaltungstechnische Vorkehrungen

Es gibt ein paar verwaltungstechnische Dinge, die man als Bürgerbesucher erledigen muß. Zunächst müssen Sie eine Vereinbarung unterschreiben. Dies muß vor Ihrem ersten Besuch geschehen. Mit dieser einfachen Formalität verpflichten Sie sich, einen Bewohner zu besuchen, und damit wird sichergestellt, daß Sie Ihre Pflichten gemäß des Bürgerbesucherprogrammes verstehen. Ein Muster der Vereinbarung finden Sie am Ende dieses Handbuches. Diese Vereinbarung wurde vom Ministerium für Gesundheit und Altersfragen (Department of Health and Ageing) erstellt. Möglicherweise hat Ihr Leitungsbüro eine eigene gedruckte Version, die vom Wortlaut her identisch ist, doch anders als die in diesem Handbuch abgedruckte Version aussieht.

Sie müssen eine Aufzeichnung Ihrer Besuche beim Bewohner führen und Ihrem Koordinator eine Liste der Daten Ihrer Besuche geben. Sie müssen Ihrem Koordinator mitteilen, wenn sich während eines Ihrer Besuche beim Bewohner ein Unfall oder Vorfall zugetragen hat.

Was muß ich tun, wenn ich keine Besuche mehr abstaten will?

Wenn Sie beabsichtigen, keine Besuche mehr abzustatten, ob zeitweise oder für immer, dann müssen Sie dies Ihrem Koordinator so bald wie möglich mitteilen. Der Koordinator kann Ihnen Rat geben, wie Sie die Beziehung beenden können, und er kann versuchen, einen anderen freiwilligen Besucher für den Bewohner zu finden.

Umgang mit Schwierigkeiten

Sollten Ihnen irgendwelche Schwierigkeiten bei den Besuchen widerfahren, dann sollten Sie mit Ihrem Koordinator sprechen. Dieser wird Ihnen behilflich sein und Ihnen Information geben, die weiterhelfen kann.

Manche Bewohner von Altenpflegeheimen leiden z.B. an einer Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes oder ihrer Fähigkeiten. Manche Bewohner haben z.B. Hör- oder Sehbehinderungen, oder sie haben sprachliche Schwierigkeiten oder Gedächtnisprobleme. Manche Leiden, wie z.B. Demenz, können mit Verhalten einhergehen, das Geduld und Verständnis erfordert. Es kann manchmal vorkommen, daß der Bewohner Sie scheinbar nicht erkennt, oder daß Sie Schwierigkeiten haben, mit dem Bewohner zu kommunizieren. Doch Menschen, die an kognitiven Leiden erkrankt sind, haben äußerst viel davon, wenn sie Besuch erhalten.

Ihr Koordinator wird Ihnen Rat geben können, wie Sie eine Beziehung mit dem Bewohner aufbauen können, und er kann Ihnen Ideen geben, wie Sie die gemeinsame Zeit genießen können. Der Koordinator kann Ihnen Rat geben, wie Sie mit diesen Umständen umgehen können, und somit wird gewährleistet, daß Ihre Besuche erfolgreich verlaufen und für Ihren Freund und für Sie lohnenswert sind.

Wenn der Bewohner, den Sie besuchen, stirbt, sollte die Heimleitung Ihren Koordinator benachrichtigen, der dies Ihnen mitteilt, ehe Sie Ihren nächsten Besuch abstaten. Wenn die Heimleitung Ihren Koordinator nicht erreichen kann, dann sollte sich die Heimleitung mit Ihnen in Verbindung setzen. Ihr Koordinator wird Ihnen helfen, mit dem Verlust auf Ihre eigene Weise umzugehen, und er wird Ihnen in dieser schweren

Zeit zur Seite stehen. Sie können darum bitten, daß der Koordinator mit Ihnen zur Beerdigung geht. Es kann sein, daß Sie ein wenig Zeit brauchen, ehe Sie wieder einen neuen Bewohner kennenlernen möchten.

Sorgfaltspflicht und Versicherung

Das Personal des Altenpflegeheimes hat eine „Sorgfaltspflicht“ gegenüber den Bewohnern. Das bedeutet, daß das Personal für den Schutz, die Pflege und allgemeine Sicherheit der Heimbewohner zuständig ist.

Als Bürgerbesucher haben Sie ebenfalls eine „Sorgfaltspflicht“. Das heißt, daß Sie Ihrem gesunden Menschenverstand folgen sollen, wenn Sie Ihren Freund besuchen, und daß Sie bei den gemeinsamen Aktivitäten angemessene Vorsicht walten lassen und Sorge tragen sollen.

Wenn Sie eine neue Aktivität vorhaben, oder eine Aktivität planen, die anstrengender als üblich ist, dann sollten Sie zuvor mit dem Heimpersonal sprechen. Wenn Sie mit dem Personal gesprochen haben, und während des Besuches beim Bewohner Sorge tragen, dann können Sie sicher sein, daß Sie Ihrer angemessenen Sorgfaltspflicht nachgekommen sind.

Jedes Leitungsbüro ist verpflichtet, für Bürgerbesucher eine Betriebshaftpflicht- und Personenschadensversicherung abzuschließen. Sprechen Sie mit Ihrem Koordinator darüber, wie Sie von der Versicherung des Leitungsbüros versichert sind.

Beziehungen mit dem Heimpersonal

Als Bürgerbesucher werden Sie mit einer Reihe von Personal zu tun haben. Menschen, die gebrechliche, ältere Menschen pflegen, haben einen anstrengenden, doch erfüllenden Beruf. Es sind hingebungsvolle Menschen, die intensiv daran arbeiten, Pflege in einer Umgebung zu leisten, die wie ein Zuhause ist.

Das Heimpersonal sollte Bürgerbesucher unterstützen und Sie im Heim willkommen heißen. Das Personal kann Ihnen, falls erforderlich, Hilfe in Ihrer Rolle bieten.

Wenn Sie Bedenken bezüglich des Heimpersonals haben, dann sollten Sie mit Ihrem Koordinator sprechen.

Wo erhalte ich Unterstützung oder mehr Information?

Wenn Sie mehr Information oder Unterstützung möchten, dann sollten Sie zunächst mit Ihrem Koordinator sprechen. Er kann Ihnen helfen, und er kann Ihnen auch mehr Information über einschlägige Organisationen geben.

Es gibt eine große Zahl an Organisationen in ganz Australien, die eingerichtet wurden, um sich um das Wohlergehen älterer Menschen zu kümmern. Dazu gehört das Ministerium für Gesundheit und Altersfragen (Department of Health and Ageing), das Ihnen bei manchen Angelegenheiten helfen kann. Sie können sich auch unter der gebührenfreien Telefonnummer FREECALL™ 1800 052 222 mit einem Commonwealth Carelink Centre in Verbindung setzen, oder besuchen Sie die Web-Seite des Commonwealth Carelink Programmes: CommCareLink.health.gov.au. Carelink ist die australienweite Dienststelle, die zuverlässige Information über Fragen zu Gemeindewesen, Altenpflege, Behinderungen und anderen Hilfsdiensten bietet.

Anhang 1

Bürgerbesucherbesucherprogramm des Commonwealth (Commonwealth Community Visitors Scheme)

VEREINBARUNG

Zwischen _____ und _____
(Name des Freiwilligen) (Name der Organisation)

Ich, _____
wohnhaft _____

übernehme die Aufgabe als Bürgerbesucher und erkläre mich hiermit wie folgt **einverstanden**:

1. Einen bestimmten Bewohner regelmäßig (mindestens einmal alle 14 Tage) zu besuchen, um Freundschaft zu bieten und Gesellschaft zu leisten
2. Dem Koordinator eine Liste der Besuchsdaten zur Verfügung zu stellen
3. Die Rechte der Bewohner zu respektieren, einschließlich Dinge vertraulich zu behandeln und die Privatsphäre zu respektieren
4. Jederzeit Sorgfaltspflicht walten zu lassen. Zur Sorgfaltspflicht eines Bürgerbesuchers gehört, bei allen Aktivitäten, die mit dem Bewohner unternommen werden, dem gesunden Menschenverstand zu folgen und angemessene Vorsicht walten zu lassen
5. Den Koordinator zu informieren, wenn mir bei Besuchen Schwierigkeiten widerfahren
6. Den Koordinator zu benachrichtigen, wenn sich während einer meiner Besuche ein Unfall oder Vorfall zugetragen hat
7. Den Koordinator zu benachrichtigen, wenn ich beabsichtige, die Besuche zeitweise oder für immer einzustellen
8. Den Koordinator zu informieren, wenn ich einen bestimmten Bewohner nicht mehr besuchen möchte.

Ich verstehe, daß ich als Bürgerbesucher:

1. Pflegestandards eines Altenpflegeheimes NICHT überwachen darf
2. mich NICHT an der Nachforschung oder Verfolgung von Beschwerden beteiligen darf

3. Beziehungen des Bewohners zu dessen Familie, Personal, oder andere Beziehungen NICHT verdrängen darf
4. KEINEN Zugang zu den Pflegeberichten oder persönlichen Unterlagen der Bewohner bekommen darf, oder an finanziellen Angelegenheiten des Bewohners beteiligt sein darf
5. dem Bewohner KEINE Krankenpflege oder Hilfe bei der persönlichen Pflege geben darf
6. NICHT in den Alltagsablauf des Altenpflegeheimes eingreifen darf oder mich am Ablauf beteiligen darf
7. Krankenpflege-, Beschäftigungs- oder Therapiepersonal in Altenpflegeheimen NICHT ersetzen darf
8. KEINE anderen Bewohner ohne die Genehmigung des Koordinators des Bürgerbesucherprogrammes besuchen darf.

Unterschrift _____

(Bürgerbesucher)

(Bevollmächtigter Sachbearbeiter der Sponsor-Organisation)

Datum _____

Als Zeuge anwesend _____