

Evaluation des Pilotversuchs «Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege»

Schlussbericht

Im Auftrag
der Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI)

Theres Egger, Thomas Oesch, Melania Rudin, Laure Dutoit und Jolanda Jäggi

Bern, 30. Juni 2014

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Management Summary	III
1 Ausgangslage und Projektauftrag	1
2 Zweck der Evaluation und methodisches Vorgehen	1
3 Übersicht zum Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»	2
3.1 Aufgaben und Angebot	3
3.2 Blick ins deutschsprachige Ausland	4
4 Pilotversuch «Zivildiensteinsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause»	6
4.1 Geltungsbereich des Pilotversuchs	6
4.2 Akquisition von Einsatzbetrieben und Information der Zivis	6
4.3 Einsatzbetriebe und Einsätze	7
4.4 Art der angebotenen und geleisteten Einsätze	7
5 Erfahrungen der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe	13
5.1 Informationsgrundlage	13
5.2 Kurzportrait der Einsätze	13
5.2.1 Hauswirtschaft und Betreuung	14
5.2.2 Betreuung, Hauswirtschaft und Grundpflege	15
5.2.3 Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdienste	15
5.2.4 Hilfsmittel- und Notrufdienste	16
5.3 Einsatzsuche, Gründe und Motivationen für den Einsatz	17
5.3.1 Informationsquellen und Zugang zum Einsatz	17
5.3.2 Gründe für die Wahl des Einsatzes	17
5.4 Arbeit mit den Kundinnen und Kunden	18
5.4.1 Hauswirtschaft und Betreuung	18
5.4.2 Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege (Standard-PH)	20
5.4.3 Besuchs- und Begleitdienste	22
5.4.4 Hilfsmitteldienste	24
5.5 Einführung und Begleitung durch die Einsatzbetriebe	25
5.5.1 Einführung der Zivildienstleistenden	26
5.5.2 Begleitung während dem Einsatz	27
5.5.3 Beurteilung der Einführung und Begleitung durch die Zivis	28
5.5.4 Erfahrungen und Einschätzungen der Einsatzbetriebe	29
5.6 Anforderungen und Ausbildungskurse	30
5.6.1 Gewaltfreier Umgang mit Konflikten (GfK)	31
5.6.2 Betreuung von Menschen mit einer Behinderung (BMB)	32
5.6.3 Betreuung alter Menschen	33
5.6.4 Gesundheits- und Krankenpflege (GKP)	33
5.6.5 SRK Pflegehelfer	34
5.6.6 Interner Kurs Hauswirtschaft (Spitex Basel)	35

5.7	Organisatorische Aspekte der Zivildiensteinsätze	35
5.8	Beurteilung der Pflichtenhefte	38
5.9	Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitenden	39
5.10	Bilanz aus Sicht der Zivildienstleistenden	40
5.11	Bilanz aus Sicht der Einsatzbetriebe	42
5.12	Anpassungs- und Verbesserungsvorschläge	45
5.13	Rückmeldungen aus der ZDP-Befragung	46
6	Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden	47
6.1	Informationsgrundlage	47
6.2	Kundenzufriedenheit und Akzeptanz	48
6.3	Spezifische Rückmeldungen der Kund/innen	49
7	Synthese und Schlussfolgerungen	52
7.1	Einsatzbereich ambulante Betreuung und Pflege	52
7.2	Geeignete Einsatzarten	53
7.3	Anforderungen an die Zivildienstleistenden und ihre Ausbildung	56
7.4	Akzeptanz der Zivildienstleistenden bei den Kund/innen	59
7.5	Möglichkeiten der Steigerung der Attraktivität der Einsätze	60
7.6	Expansion in den Bereich «Betreuung und Pflege zu Hause»	60
	Anhang A: Dokumenten- und Literaturverzeichnis	62
	Anhang B: Verzeichnis der Gesprächspartner/innen	63
	Anhang C: Fragebogen Kundenbefragung	64
	Anhang D: Standard-Pflichtenheft Spitex	66

Management Summary

Ausgangslage

Die Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI) hat in ihrem Leistungsvertrag 2012–2015 vom Bundesrat den Auftrag erhalten, neue Einsatzbereiche zu erschliessen und u.a. die Möglichkeiten einer Expansion in den Bereich Spitex mit einem Pilotversuch zu prüfen.

Mit dem Pilotversuch sollten geeignete Einsatzformen im Bereich «ambulante Betreuung und Pflege» identifiziert sowie geklärt werden, welche Anforderungen an die Zivildienstleistenden und an ihre Vorbereitung auf den Einsatz gestellt werden müssen. Ziel war es, in allen drei Sprachregionen neue Einsatzbetriebe zu gewinnen und pro Region mit je mindestens vier verschiedenen Pflichtenheften Erfahrungen zu sammeln.

Das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) wurde beauftragt, den Pilotversuch mit einer externen Evaluation zu begleiten.

Ziel und Fragestellungen der Evaluation

Die Ergebnisse der Evaluation dienen der Geschäftsleitung der Vollzugsstelle des Zivildienstes zusammen mit dem Projektbericht als Entscheidungsgrundlage hinsichtlich der Expansion in den Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege». Zuhanden der Vollzugsbehörden des Zivildienstes und der (potentiellen) Einsatzbetriebe sollen Möglichkeiten und Grenzen von Zivildienstleistungen in der ambulanten Betreuung und Pflege aufgezeigt und Hinweise für die Weiterentwicklung und Optimierung solcher Einsätze gewonnen werden.

Die Evaluation konzentrierte sich auf folgende Fragestellungen:

- Welchen **Beitrag** können Zivildienstleistende in der ambulanten Betreuung und Pflege erbringen?
- Welche **Einsatzarten** (punkto Aufgabenbereich, Einsatzdauer) eignen sich für eine wirksame sowie arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutrale Entlastung der ambulanten Betreuung und Pflege?
- Mit welchen **Herausforderungen** sind die Zivildienstleistenden bei der Erfüllung der Aufgaben konfrontiert?
- Welche **Anforderungen** stellen diese Einsätze an die Zivildienstleistenden und an ihre einsatzspezifische Ausbildung?
- Wie ist die **Akzeptanz** der Zivildienstleistenden bei den Kundinnen und Kunden?

- Wie könnte die **Attraktivität** solcher Einsätze bei den Zivildienstleistenden gesteigert werden?

Informationsgrundlagen

Als Informationsgrundlage wurden verschiedene Analysen und Erhebungen herangezogen:

- **Interviews** mit 10 **Zivildienstleistenden** und ihren **Verantwortlichen** in den Einsatzbetrieben.
- Schriftliche **Zufriedenheitsbefragung der Kund/innen** von vier Einsatzbetrieben (Spitex-Organisationen, Besuchs- und Begleitdienst).
- **Gespräche mit Projektbeteiligten und Stakeholdern**, um den Blickwinkel auf den Pilotversuch auszudehnen und die gewonnenen Informationen einzubetten (Vertreter/innen der Regionalzentren/Regelkreis ABI; Fachpersonen der Verbände im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich; Verantwortliche von Einsatzbetrieben ohne Einsätze).
- **Daten- und Dokumentenanalyse**: Auswertung der statistischen Daten zu den Piloteinsätzen; Auswertung der Standardbefragung der Zivis nach dem Einsatz; Analyse von Studien und Berichten zu den Erfahrungen mit dem Einsatz von Zivildienstleistenden im ambulanten Bereich.

Der Einsatzbereich ambulante Betreuung und Pflege

Der Pilotversuch umfasste nicht nur die Spitex im engeren Sinne, sondern wurde auf den Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege allgemein ausgeweitet. Potentielle Einsatzbetriebe sind Organisationen, welche mit ihren Dienstleistungen dazu beitragen, das Wohnen und Leben zu Hause für Menschen, die Begleitung, Betreuung oder Pflege bedürfen, zu erleichtern oder überhaupt zu ermöglichen.

Die Organisationen, welche Dienstleistungen in der **individuellen Begleitung, Betreuung und Pflege im häuslichen Umfeld** anbieten, haben dabei unterschiedliche Schwerpunkte:

- **Spitex-Organisationen** erbringen in erster Linie Pflegeleistungen im Bereich der Grund- und Behandlungspflege sowie klar definierte hauswirtschaftlich-sozialbetreuerische Dienstleistungen (HWS-Dienstleistungen) und nur in geringem Mass ergänzende Dienstleistungen.
- **Weitere Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens** (z.B. Rotes Kreuz, Pro Infirmis) verfügen über Besuchs- und Begleitdienste und weitere Entlastungsangebote (für pflegende Angehörige) sowie Fahrdienste, Hilfsmittel- oder Notrufdienste.

Einsätze im Pilotversuch

Heute bieten rund 25 Einsatzbetriebe Zivildienst-einsätze im Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege an. In den Pilotversuch wurden Pflichtenhefte aus folgenden drei Bereichen einbezogen: (1) Spitex-Einsätze im Bereich **Hauswirtschaft, Betreuung und/oder Pflege**, (2) Einsätze bei weiteren Organisationen im Bereich **Entlastungs-, Besuchs- und Begleitdienste**, (3) technisch-handwerklich orientierte Einsätze im Bereich **Hilfsmittel- oder Notrufdienste**.

Nicht berücksichtigt wurden Einsätze in anderen Tätigkeitsbereichen der Organisationen (bspw. Begleitung Seniorenferien) sowie Pflichtenhefte im Bereich der Fahrdienste (bspw. Betax, Tixi), die ebenfalls Betreuungsaufgaben beinhalten.

In den Pilotversuch wurden **15 Einsatzbetriebe** einbezogen. Von 18 bestehenden Pflichtenheften konnten im Pilotversuch **10 Pflichtenhefte** besetzt werden, davon 5 in der Deutschschweiz, 1 in der Romandie und 4 im Tessin. Total wurden **39 Zivildienst-Einsätze** geleistet: 8 bei Spitex-Organisationen, 23 in Besuchs- und Begleitdiensten und 8 auf den technisch-handwerklichen Pflichtenheften.

Art der angebotenen und geleisteten Zivildiensteinsätze

Zwei Spitex-Organisationen bieten Pflichtenhefte mit ausschliesslich nicht-pflegerischen Aufgaben in **Hauswirtschaft und Betreuung** an. Die Zivildienstleistenden unterstützen dort vorwiegend ältere Personen im Haushalt (putzen, waschen, kochen, einkaufen). Zusätzliche Betreuungsaufgaben sind eher die Ausnahme. In einem Fall wird der Zivi auch im Wohnheim eingesetzt.

Sieben Spitex-Organisationen bieten ein allgemeines Pflichtenheft an, vier davon das Standard-Pflichtenheft, bei dem die Zivildienstleistenden je nach Fähigkeiten und Bedarf Aufgaben in der **Hauswirtschaft und Betreuung sowie Grundpflege** übernehmen können. Die Kund/innen sind auch hier vorwiegend ältere Menschen. Sie werden von den Zivildienstleistenden bei der Körperpflege, dem Ankleiden und Essen unterstützt oder die Zivis verabreichen Augentropfen und bringen Medikamente vorbei, kaufen ein und besorgen Haushaltsarbeiten. In geringem Umfang und vor allem in der Einführungsphase übernehmen die Zivildienstleistenden auch sonstige Betreuungsaufgaben (bspw. Besuche, Gespräche, Spaziergänge).

Bei einer Spitex-Organisation werden Zivildienstleistende mit Diplombildung für den Einsatz in der **Grund- und Behandlungspflege** ge-

sucht. Dieses Pflichtenheft konnte bisher jedoch noch nicht besetzt werden.

Croix-Rouge, Pro Infirmis und Pro Senectute bieten sechs Pflichtenhefte im Bereich von **Entlastungs-, Besuchs- und Begleitdiensten**, wovon vier besetzt wurden. Die Zivildienstleistenden begleiten die Kund/innen zum Einkaufen, zu Arztterminen oder bei Freizeitaktivitäten und leisten ihnen zu Hause Gesellschaft. Zu den Kund/innen des Croix-Rouge in Lausanne gehören hauptsächlich Senior/innen oder auch Personen nach einem Schlaganfall. Bei der Pro Infirmis haben die Zivildienstleistenden mit Menschen aus allen Altersgruppen und mit verschiedensten Behinderungen zu tun. Die Pro Senectute bietet ebenfalls Besuchs- und Begleitdienste für ältere Menschen an, wobei beim besetzten Pflichtenheft primär die Organisation und Durchführung von intergenerationellen Gruppenangeboten im Vordergrund stand.

Beim Fachgeschäft für **Hilfsmittel** in Burgdorf werden die Zivildienstleistenden in der Werkstatt eingesetzt, wo sie die vermieteten Rollstühle, Pflegebetten etc. reinigen und instand stellen; ausserdem begleiten sie die Mitarbeitenden bei der Lieferung (und Rücknahme) der Hilfsmittel, wo sie die Installation vornehmen und die Kund/innen instruieren. Das Kundenspektrum umfasst alle Altersgruppen und häufig auch Personen am Lebensende. Das Pflichtenheft für die Installation des **Notrufsystems** des IMAD Carouge wurde im Pilotjahr nicht besetzt.

Neben den kundenbezogenen Aufgaben – die gemäss Pflichtenheft mindestens 30% der Tätigkeit ausmachen sollen – werden die meisten Zivildienstleistenden bei Bedarf auch für betriebsinterne Arbeiten eingesetzt (Fahrzeuge warten, Reinigungsarbeiten auf dem Stützpunkt, Telefondienst, Administration etc.).

Welchen Beitrag können Zivis im ambulanten Bereich erbringen?

Bei der **Spitex** können Zivildienstleistende in den Bereichen Hauswirtschaft und Betreuung, Grundpflege und allenfalls weiterer Zusatzdienstleistungen (bspw. Reinigungs-, Transport-, Mahlzeitendienst) mehrheitlich selbständig dieselben Aufgaben übernehmen, wie die fest angestellten Mitarbeitenden und damit das Personal entlasten (Auffangen von Absenzen, Kapazitätsengpässen). Die Zivildienstleistenden können bei Spitex-Kund/innen weitere Aufgaben übernehmen, die von der Spitex nicht angeboten werden (bspw. soziale Aktivitäten, Spiele, Spaziergänge). Zudem können Zivildienstleistende die Organisationen bei betriebsinternen Aufgaben entlasten.

Besuchs- und Begleitdienste, Hilfsmittel- und Notrufdienste (sowie Transport- und Be-

gleitdienste) erbringen ihre Leistungen häufig unter Einbezug von semiprofessionellen oder freiwilligen Mitarbeitenden. Zivildienstleistende werden in diesen Organisationen wie Freiwillige, Praktikant/innen oder Personen in Arbeitsintegrationsprogrammen eingesetzt. Im Gegensatz zu diesen stehen die Zivis während einem längeren Zeitraum kontinuierlich zur Verfügung, sind flexibel einsetzbar und können mit der Zeit auch anspruchsvollere Fälle übernehmen. Die Vollzeit-Präsenz der Zivildienstleistenden erleichtert die Einsatzplanung und die Dienste können besser auf Nachfrageschwankungen reagieren.

Die **Bilanz der Einsatzbetriebe**, die im Pilotversuch Einsätze hatten, fällt allgemein positiv aus. Die meisten Betriebe möchten die entsprechenden Pflichtenhefte weiterhin anbieten, sofern regelmässig geeignete, interessierte Zivildienstleistende gefunden werden können und deren Auslastung weiterhin möglich ist. Ob die Zivildiensteinsätze gelingen und der Nutzen – wie in den Fällen im Pilotversuch – grösser ist als der Aufwand, sei jedoch in hohem Masse personenabhängig.

Welches sind geeignete Einsatzarten?

Aus Sicht der Einsatzbetriebe und der Zivildienstleistenden haben sich die besetzten **Spitex-Pflichtenhefte** grundsätzlich bewährt, insbesondere auch das neue Standard-Pflichtenheft, bei dem die Einsatzbetriebe die Zivildienstleistenden abhängig von Eignung und Bedarf flexibel in verschiedenen Aufgabenbereichen einsetzen können.

Die in den Spitex-Pflichtenheften vorgesehenen **Aufgaben** lassen sich verschiedenen Bereichen zuordnen: Kerndienstleistungen der Spitex (HWS-Dienstleistungen, Grundpflege), Zusatzdienstleistungen (z.B. Mahlzeitendienst, Reinigungs- und Gartenarbeiten) sowie sozialbetreuende Aufgaben ausserhalb der HWS-Dienstleistungen (z.B. Gestalten von Aktivitäten, Spaziergänge, Vorlesen, Begleitung bei Arztbesuchen). Im Pilotversuch haben die Zivildienstleistenden hauptsächlich Aufgaben übernommen, welche die Spitex-Organisationen als HWS-Leistungen oder Pflegeleistungen verrechnen können. Aufgaben im Bereich von Zusatzdienstleistungen im Profitbereich und sozialbetreuende Aufgaben ausserhalb des Spitex-Angebots machten im Pilotversuch insgesamt einen geringen Anteil der Tätigkeit der Zivis aus.

Solche Aufgaben sind in den Pflichtenheften zwar vorgesehen, werfen aber Fragen auf, die mit den Spitex-Organisationen weitergehend diskutiert und geklärt werden sollten. Einerseits erachten es die Einsatzbetriebe als Chance, dank der Zivi-Einsätze zusätzliche (verrechenbare und nicht-verrechenbare) Leistungen anbieten zu

können, andererseits wird gerade dies auch als heikel erachtet. Dienstleistungen, die nicht verrechnet werden, gehen mit einer Ungleichbehandlung von Kund/innen einher und können bei diesen u.U. Erwartungen wecken, welche die Spitex nicht erfüllen kann. Ergänzende Dienste und Angebote der Sozialbetreuung werden zudem von anderen Organisationen erbracht, mit denen die Spitex-Organisationen teilweise eng zusammenarbeiten. Hinsichtlich des Einsatzes von Zivildienstleistenden im Profit-Bereich stellt sich zudem das Problem der Wettbewerbsneutralität. In jedem Fall sollten hinsichtlich der Aufgaben, welche nicht zum Kernangebot der Spitex-Organisationen gehören, klarere und einheitlichere Regelungen diskutiert und getroffen werden.

Bei der Spitex sind Einsätze, bei denen die Zivildienstleistenden selbständig Kund/innen betreuen, nur bei einer **Einsatzdauer** von mindestens 3 Monaten (Hauswirtschaft) bzw. mindestens 6 Monaten (Grundpflege) sinnvoll, letzteres ist nicht in allen (Standard-)Pflichtenheften vorgesehen. Das vorgeschriebene **Vollzeitpensum** kann angesichts der schwankenden Auftragslage insbesondere für kleinere Spitex-Organisationen eine Herausforderung darstellen. Bei erstmaligen Einsätzen und zu Beginn eines Einsatzes, wenn das Wirkungsfeld der Zivis noch begrenzt ist, kann es – auch in grösseren Organisationen - zu **Auslastungsproblemen** kommen. Gleichzeitig müssen die Einsatzbetriebe darauf achten, die Zivis nicht so einzuplanen, dass bei den Kund/innen (Zusatzdienstleistungen) und Angestellten (Reinigung der Gemeinschaftsräumlichkeiten etc.) Erwartungshaltungen generiert werden, die nach Ende des Zivildiensteinsatzes nicht mehr erfüllt werden können. Im Pilotversuch konnten die Einsatzbetriebe diese Schwierigkeiten mehrheitlich gut bewältigen.

Ob die Einsätze im Spitex-Bereich die Vorgabe der **Arbeitsmarkt- und Wettbewerbsneutralität** künftig in jedem Fall erfüllen, ist schwieriger zu beurteilen. Je nach dem, welche Strategie die Einsatzbetriebe damit verfolgen (Stärkung einzelner Dienstleistungsbereiche statt Entlastung des Personals oder Einsatz von Zivildienstleistenden anstelle von Haushalt- und Pflegehelfer/innen) können sich diesbezüglich Probleme ergeben.

Bei den **Besuchs- und Begleitdiensten** ist eine **Mindesteinsatzdauer** von 1 bis 3 Monaten vorgesehen, bei den **Hilfsmittel- und Notrufdiensten** von 1 resp. 4 Monaten. Von wiederholten einmonatigen Einsätzen profitieren Einsatzbetriebe und Zivis am meisten; bei längeren Vollzeiteinsätzen am Stück können gewisse Ermüdungserscheinungen auftreten. Eine Dauer von 3 Monaten ist von Vorteil, wenn in den

Diensten eine Kontinuität der Betreuungspersonen erwünscht bzw. erforderlich ist. Der vorgesehene **Aufgabenmix** dieser Pflichtenhefte erscheint insgesamt geeignet, die **Vollzeit-Auslastung** stellt nach den Rückmeldungen kein grundsätzlicheres Problem dar. Eine Verdrängung von Freiwilligen durch Zivildienstleistende wäre ein nicht erwünschter Effekt. Hierfür gibt es aus dem Pilotversuch keine Anzeichen; bei einem Ausbau von Einsatzplätzen ist jedoch eine allfällige Konkurrenzierung von Arbeitsintegrationsprogrammen im Auge zu behalten.

Mit welchen Herausforderungen sind die Zivis konfrontiert?

Die grössten Herausforderungen des Einsatzes lagen für die Zivis beim anfänglich ungewohnten **Umgang mit betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen** (z.B. psychisch kranken Personen), bei der **Unsicherheit**, wie man – generell und besonders im häuslichen Umfeld - auf die Leute zugeht, und beim Überwinden von **Berührungängsten**: «Jemanden auszuziehen oder jemanden zu duschen, da muss man sich langsam daran gewöhnen. Am Anfang war dies für mich schwierig, jetzt ist es normal» Auch der **Umgang mit schwierigen Situationen** ist eine Herausforderung – neben den positiven Aspekten gebe es eben auch «vieles, das einen runterzieht in diesem Beruf: Leute, die sterben, negative Reaktionen, Menschen, denen es nicht gut geht».

Generell sind Einsätze und die Arbeit mit den Kund/innen für die Zivildienstleistenden jedoch eine **wertvolle neue Erfahrung** und eine **persönliche Bereicherung**. Hilfebedürftige, einsame oder ältere Menschen durch ihre Arbeit unterstützen zu können, empfinden die Zivis als Gewinn; die Dankbarkeit und Wertschätzung der Kund/innen ist eine sehr positive und motivierende Erfahrung. Die Einsatzverantwortlichen beobachteten bei den Zivildienstleistenden auch den **Zuwachs an Sozialkompetenz und Selbstvertrauen**. Praktisch alle Zivildienstleistenden würden den Einsatz heute nochmals machen; viele würden ihn auch Kollegen weiterempfehlen.

Welche Anforderungen sind an die Zivis und ihre Ausbildung zu stellen?

Für Einsätze in diesem Bereich müssen gewisse **Grundvoraussetzungen** erfüllt sein: Freude und Interesse am Umgang mit älteren oder behinderten Menschen und keine Berührungängste, was sozial schwierige Situationen, den Umgang mit alten, kranken oder behinderten Menschen sowie die vorgesehenen Aufgaben (z.B. Haushaltsarbeiten) betrifft. Diese Eignungsabklärung ist für die Einsatzbetriebe von grosser Be-

deutung. Dabei wird oft verfahren wie bei der Einstellung von Lernenden und Praktikant/innen (Vorstellungsgespräche, Schnuppertage). In diesem Rahmen werden auch die **«soft skills»** geprüft, die von den Einsatzbetrieben als wichtige Anforderungen genannt wurden: Selbständigkeit, hohes Verantwortungsbewusstsein, Flexibilität, Aufmerksamkeit, Gespür für Nähe und Distanz, Ehrlichkeit und Fähigkeit zur Teamarbeit. Fachliche Kenntnisse werden in der Regel nicht vorausgesetzt – diese werden bei der praktischen Einführung im Einsatzbetrieb sowie in den Vorbereitungskursen des Zivildienstes erworben.

Die **praktische Einführung** der Zivildienstleistenden erfolgt in der Regel durch diejenigen Mitarbeitenden oder Freiwilligen, welche diese Aufgaben normalerweise verrichten. Bei Kundeneinsätzen sind die Zivis in einer ersten Phase in der **Beobachterrolle** dabei, um Abläufe und Kund/innen kennenzulernen. Die Dauer dieser Phase ist je nach Pflichtenheft unterschiedlich und wird dem Lerntempo der Zivildienstleistenden flexibel angepasst. Danach werden sie meist **selbständig** bei den Kund/innen **eingesetzt**. Die **Begleitung der Zivildienstleistenden** ist in den Einsatzbetrieben unterschiedlich organisiert, z.B. durch regelmässige Gespräche mit den Einsatzverantwortlichen, Teamsitzungen oder Kolloquien. Die Zivis haben jeweils eine Ansprechperson, die während der Kundeneinsätze bei Bedarf erreicht werden kann.

Die **Vorbereitungskurse** wurden von den befragten Zivis und Einsatzbetrieben in Bezug auf die Praxisrelevanz unterschiedlich beurteilt. Die Inhalte, die in den Kursen «Gewaltfreier Umgang mit Konflikten», «Betreuung alter Menschen» oder «Betreuung von Menschen mit Behinderung») vermittelt werden, konnten auf den Pflichtenheften teilweise begrenzt umgesetzt und angewandt werden (Unterschied stationäres/ambulantes Setting; Grundpflege nicht Bestandteil einzelner Pflichtenhefte). Als gutes Fundament für die spätere Arbeit bei der Spitex wurden der Kurs «Gesundheits- und Krankenpflege» und der interne Hauswirtschaftskurs der Spitex Basel bezeichnet. Ungeachtet der Kursinhalte wurde von den Zivildienstleistenden insbesondere die Möglichkeit des Erfahrungsaustausches mit anderen Zivis geschätzt.

Angesichts der geringen Einsatzzahlen im ambulanten Bereich dürfte sich der Aufbau eines massgeschneiderten Kursangebots kaum lohnen. Jedoch sollten die Einsatzverantwortlichen besser über die Inhalte der Vorbereitungskurse informiert werden, damit allfällige Lücken bei der betriebsinternen Einführung gezielter geschlossen werden können.

Wie ist die Akzeptanz der Zivis bei den Kund/innen?

Die Kundenbefragung bei vier Einsatzbetrieben hat gezeigt, dass die überwiegende Mehrheit mit den Zivildiensteinsätzen **sehr zufrieden** ist. Die Zivis werden als **freundlich und insgesamt kompetent** wahrgenommen, und die Kund/innen fühlten sich durch die Zivildienstleistenden **gut behandelt und betreut**. Die positiven Rückmeldungen sind Ausdruck dafür, dass die Einsatzbetriebe bei der Arbeitsplanung der Zivildienstleistenden sorgfältig auf den **bedarfs- und kompetenzgerechten Personaleinsatz** achten.

Der Einsatz von **männlichen Betreuungs- und Pflegepersonen** war weitgehend unproblematisch – die anfängliche Skepsis verflog in der Regel schnell –, einzelne Rückmeldungen von Kundinnen zeigen jedoch, dass für Aufgaben in der Grundpflege dem Thema die nötige Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Dies gilt auch für das Anliegen der **Kontinuität der Bezugsperson**: Wechselndes Personal und kurzfristige Einsätze können für die Kund/innen unbefriedigend sein. Es müsste weitergehend diskutiert werden, inwieweit diese beiden Punkte spezifisch den Einsatz von Zivildienstleistenden betreffen oder generell Herausforderungen darstellen, mit denen die betreuenden Organisationen konfrontiert sind.

Wie könnte die Attraktivität der Einsätze gesteigert werden?

Insgesamt muss von einem **begrenzten Potenzial** von Einsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege ausgegangen werden – pflegerische Tätigkeiten gelten bei den Zivildienstleistenden generell als wenig attraktiv, und auch im stationären Bereich ist die Besetzung der bestehenden Plätze schwierig. Bei vielen der Zivildienstleistenden im Pilotprojekt haben äussere Rahmenbedingungen (zeitliche Passung; Einsatzort) bei der Wahl des Einsatzes fast die wichtigere Rolle gespielt als persönliches Interesse. Mehrere Zivildienstleistende berichteten ausserdem, dass sie sich diese Arbeit, die sie mehrheitlich als positiv erlebten, vorher nicht hätten vorstellen können. Die Nachfrage nach solchen Einsätzen könnte man aus ihrer Sicht fördern, indem konkreter über die **Inhalte** und die **spezifischen Vorzüge solcher Einsätze** informiert wird (Autonomie, Selbständigkeit, Vielfalt der Aufgaben, verschiedene Einsatzorte).

Überlegungen zur Expansion in den Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»

Die Erfahrungen aus dem Pilotversuch zeigen, dass im Bereich der Betreuung und Pflege im

häuslichen Umfeld im Einzelfall sinnvolle Einsätze möglich sind, von denen die Einsatzbetriebe und Zivildienstleistenden profitieren können.

Bisher gab es allerdings keine oder nur eine sehr **geringe Nachfrage** der im ambulanten Bereich tätigen Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens nach solchen Einsatzplätzen, was unterschiedliche Gründe haben kann (fehlende Information; alternative Strategien, den Bedarf abzudecken; inhaltliche Vorbehalte etc.). Zwar besteht ein grundsätzliches Interesse, die Möglichkeiten von Zivildiensteinsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege weiter zu prüfen. In welchen Bereichen besonderer Bedarf besteht (fehlende oder knappe Ressourcen für die Erbringung wichtiger gemeinschaftlicher Aufgaben) sollte jedoch gemeinsam mit den in diesem Feld tätigen Organisationen geklärt werden. Dabei sind auch die aktuellen strategischen Diskussionen bei der Spitex (Leistungsangebot, Service Public oder Expansion in den Profitbereich, Qualitätsdiskussion, Zusammenarbeit mit anderen Partnern etc.) und den anderen Organisationen (Ausbau der Entlastungsangebote, Einsatz von semiprofessionellen oder Laien etc.) zu berücksichtigen.

Einsätze von Zivildienstleistenden bei der Spitex können potenziell mit der **Arbeitsmarkt- und Wettbewerbsneutralität** in Kollision geraten, bspw. wenn Zivildienstleistende in längeren Einsätzen eine bessere Alternative zum Hilfspersonal auf dem Arbeitsmarkt darstellen oder wenn Zivis primär im Profitbereich von Spitex-Organisationen eingesetzt werden. Einsätze bei der Spitex scheinen dabei insgesamt exponierter als solche im stationären Bereich, da die von den Zivildienstleistenden mehrheitlich übernommenen Aufgaben direkt weiterverrechnet werden. Bei einer Expansion in den Einsatzbereich Spitex sollte der Frage der arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutralen Ausgestaltung der Einsätze entsprechendes Gewicht beigemessen werden.

Schliesslich stellt sich die Frage, welche Strategie sinnvoll und erfolgversprechend ist, um auf die insgesamt steigende Nachfrage nach Einsatzplätzen zu reagieren. Gegenüber einer konsequenteren Bewirtschaftung der bestehenden Einsatzbereiche im Bereich der stationären Betreuung und Pflege dürfte die **proaktive Erschliessung** des Bereichs ambulante Betreuung und Pflege für die Regionalzentren mit grossem Aufwand verbunden sein. Insbesondere müssten auch die nötigen Kompetenzen aufgebaut werden, um die in diesem Bereich tätigen Organisationen bei der Erarbeitung der Pflichtenhefte adäquat zu beraten.

1 Ausgangslage und Projektauftrag

Die Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI) hat in ihrem Leistungsvertrag 2012-2015 vom Bundesrat den Auftrag erhalten, neue Einsatzbereiche zu erschliessen.¹ Gemäss dem Leistungsziel L13 sollen die Möglichkeiten einer Expansion in den Bereich Spitex abgeklärt und im Jahr 2013 ein entsprechender Pilotversuch durchgeführt werden.

Der **Projektauftrag für den Pilotversuch** wurde am 14. Juni 2012 genehmigt.² **Auftraggeber** war die GL ZIVI, vertreten durch den stellvertretenden Leiter Zivildienst / Leiter Vollzug. Die Projektsteuerung erfolgte durch einen **Projektausschuss**, bestehend aus dem Leiter Vollzug, der Leiterin Vollzugsunterstützung sowie den Verantwortlichen Produktmanagement Anerkennung, Betreuung und Inspektion Einsatzbetriebe (PM ABI) und Produktmanagement Betreuung und Einsätze Zivis (PM BEZ). Die **Projektleitung** wurde durch die Projektleiterin Vollzugsunterstützung / Projekte wahrgenommen, welche auch die Projektmitarbeit leistete.

Der Projektauftrag wurde Anfang 2013 in Absprache zwischen der Projektleitung und dem Projektausschuss dahingehend präzisiert, dass sich der Pilotversuch und dessen Evaluation auf den **Einsatzbereich der ambulanten Betreuung und Pflege** generell und nicht nur die Spitex im engeren Sinne erstrecken soll. Im ambulanten Bereich sind neben Spitex-Organisationen – welche vorwiegend Pflege und hauswirtschaftliche Leistungen erbringen – weitere Organisationen wie Rotes Kreuz, Pro Senectute, Pro Infirmis, Hilfsmittelstellen oder Trägerschaften von Alters- und Behinderteneinrichtungen tätig – dies u.a. im Rahmen von Besuchs- und Begleitdiensten, Fahrdiensten, Mahlzeitendiensten sowie weiteren Entlastungsangeboten.

Mit dem Pilotversuch sollte geklärt werden, welches im Bereich ambulante Betreuung und Pflege **geeignete Einsatzformen** sind und welche **Anforderungen an die Zivildienstleistenden und an ihre Vorbereitung** auf den Einsatz gestellt werden müssen. Neben den anerkannten Organisationen sollten in allen drei Sprachregionen **neue Einsatzbetriebe (EiB)** gewonnen werden und mit **verschiedenen Pflichtenheften** weitere Erfahrungen gesammelt werden. Pro Region sollten mindestens vier verschiedene Pflichtenhefte zur Verfügung stehen, die idealerweise zweimal, mindestens aber einmal besetzt werden können. Damit sollte **mindestens 12 Einsätze**, idealerweise 24 oder mehr Einsätze umgesetzt werden können. Der Pilotversuch wurde von **Kommunikationsmassnahmen** flankiert, um Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe auf die Einsatzmöglichkeiten aufmerksam zu machen.

Der Pilotversuch wurde durch eine **externe Evaluation** begleitet und ausgewertet. Die Evaluation wurde in enger Zusammenarbeit zwischen der Vollzugsstelle ZIVI und dem Büro BASS geplant und durchgeführt.

2 Zweck der Evaluation und methodisches Vorgehen

Die Ergebnisse der Evaluation dienen der Geschäftsleitung der Vollzugsstelle des Zivildienstes als Entscheidungsgrundlage hinsichtlich der Expansion in den Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege». Zuhanden der Vollzugsbehörden des Zivildienstes, aber auch der umsetzenden Einsatzbetriebe und der Organisationen und Fachverbände im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich sollen Erkenntnisse zu den Möglichkeiten und Grenzen von Zivildiensteinsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege erarbeitet werden und Hinweise gewonnen werden, die für eine Weiterentwicklung und Optimierung von Zivildiensteinsätzen im ambulanten Bereich genutzt werden können.

¹ Leistungsauftrag 2012-2015 der Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI), vom Bundesrat erteilt am 9. Dezember 2012.

² Projektauftrag «Expansion in 3 neue Einsatzbereiche – Testen des Einsatzbereiches Spitex» vom 14. Juni 2012.

3 Übersicht zum Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»

Die Evaluation will **systematische Erkenntnisse** bereitstellen betreffend

- dem Beitrag, den Zivildienstleistende in der ambulanten Betreuung und Pflege erbringen können,
- den geeigneten Einsatzarten (Aufgabenbereich und Dauer) im Hinblick auf eine wirksame sowie arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutrale Entlastung der ambulanten Betreuung und Pflege
- den inhaltlichen Herausforderungen bei der Erfüllung der Aufgaben und den nötigen Anforderungen an die Zivildienstleistenden und an ihre einsatzspezifische Ausbildung,
- der Akzeptanz der Zivildienstleistenden bei den Kundinnen und Kunden sowie
- den Möglichkeiten der Steigerung der Attraktivität solcher Einsätze bei den Zivildienstleistenden.

Als **Informationsgrundlage** dienten verschiedene Analysen und Erhebungen:

■ **Interviews mit Zivildienstleistenden:** Mit zehn Zivildienstleistenden wurde gegen Ende ihres Einsatzes ein persönliches leitfadengestütztes Gespräch zu ihren Beweggründen für den Einsatz, ihren Erfahrungen mit dem Einsatz und mit der Vorbereitung darauf geführt.

■ **Interviews mit Verantwortlichen der Einsatzbetriebe:** Im Anschluss an das Gespräch mit den Zivis wurden jeweils auch die im Einsatzbetrieb für den Zivi direkt verantwortlichen Personen persönlich oder telefonisch befragt, welche Erfahrungen sie mit dem Einsatz gemacht haben und wie sie Möglichkeiten und Grenzen der Zivildiensteinsätze generell einschätzen.

■ **Zufriedenheitsbefragung bei Kund/innen:** In vier Einsatzbetrieben wurde gemeinsam mit diesen eine schriftliche Befragung bei Kund/innen durchgeführt, bei denen ein oder mehrere Zivis im Einsatz waren. Mit einem kurzen Fragebogen wurden Informationen zur Akzeptanz der Zivildienstleistenden und der Zufriedenheit der betreuten Kund/innen mit dem Einsatz erhoben.

■ **Gespräche mit Projektbeteiligten und Stakeholdern:** Im Rahmen einer Sitzung des Regelkreises ABI wurden das Projekt «Zivildiensteinsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause» und die damit verbundenen Erfahrungen und Einschätzungen der Vertreter/innen der Regionalzentren diskutiert. Zudem wurden Interviews mit Fachpersonen der entsprechenden Verbände im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich geführt, um die Ergebnisse aus den Gesprächen mit Zivildienstleistenden und den Einsatzverantwortlichen in ausgewählten Einsatzbetrieben breiter einzubetten und die Möglichkeiten und Grenzen von Zivi-Einsätzen in den jeweiligen Organisationen zu erhellen.

■ **Daten- und Dokumentenanalyse:** In einer Sonderauswertung wurden die bei der Vollzugsstelle ZIVI vorhandenen statistischen Daten zu den Einsätzen im Pilotversuch sowie die Standardbefragung der Zivis nach dem Einsatz ausgewertet. Ergänzend wurden Studien und Berichte aus der Schweiz sowie dem deutschsprachigen Ausland zu allfälligen Erfahrungen mit dem Einsatz von Zivildienstleistenden im ambulanten Bereich recherchiert und gesichtet.

In der vorliegenden Evaluation standen die Erfahrungen und Einschätzungen der Zivildienstleistenden und der Einsatzbetriebe sowie die Wahrnehmung bei den Kund/innen im Zentrum. Die flankierenden Massnahmen (Kommunikation, Akquisition von neuen Einsatzbetrieben) wurden nicht vertieft untersucht und bilden nur soweit Gegenstand der Evaluation, als dass sie ergänzend mitbetrachtet wurden.

3 Übersicht zum Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»

Die autonome Lebensgestaltung von älteren, kranken und behinderten Menschen ausserhalb von stationären Einrichtungen ist ein **zentrales gesundheits-, alters- und behindertenpolitisches Anliegen**. Aufgrund der demografischen, medizinischen und gesellschaftlichen Entwicklung nimmt der Bedarf an Betreuungs- und Pflegeleistungen im ambulanten Bereich weiter zu. Organisationen wie die Spitex und weitere Fach- und Selbsthilfeorganisationen tragen mit ihren Dienstleistungen dazu bei, das Wohnen und

Leben zu Hause für Menschen, die Begleitung, Betreuung oder Pflege bedürfen, zu erleichtern oder überhaupt zu ermöglichen.

3.1 Aufgaben und Angebot

Die Aufgaben und das Angebot der verschiedenen im ambulanten Bereich tätigen Organisationen sind vielfältig. Grob kann unterschieden werden zwischen **Dienstleistungen, die sich an Fachpersonen oder eine breitere Öffentlichkeit** richten (bspw. Information, Fachberatung, Vernetzung) einerseits und **Angeboten für ältere, kranke oder behinderte Menschen und ihre betreuenden Angehörigen** andererseits.

Bei den Dienstleistungen zuhanden der Betroffenen kann wiederum differenziert werden zwischen **Information & Beratung** (Sozialberatung, Wohnberatung, Anlaufstellen für pflegende Angehörige etc.), **Kurs- und Bildungsangeboten** (Kurse zur Gesundheitsförderung, Weiterbildung von Freiwilligen etc.), **kollektiven Freizeitangeboten** (Ferienlager, Ausflüge etc.), **Entlastungsangeboten im teilstationären Bereich** (Tagesstätten etc.) sowie der **individuellen Begleitung, Betreuung und Pflege** im häuslichen Umfeld.

Im Pilotversuch ging es um **Einsätze von Zivildienstleistenden in der ambulanten Betreuung und Pflege**. Dieser Einsatzbereich und die darin tätigen Organisationen und ihre Schwerpunkte werden im Folgenden charakterisiert.

Aufgaben und Dienstleistungen der Spitex

Zu den Kerndienstleistungen der Spitex-Organisationen gehören die ambulante Akut-, Übergangs- und Langzeitpflege sowie hauswirtschaftlich-sozialbetreuerische Dienstleistungen.³ Rund zwei Drittel der von der Spitex zeitlich geleisteten Stunden betreffen **Pflegeleistungen** (Abklärung, Grund- und Behandlungspflege), die von der obligatorischen Krankenversicherung (OKP) vergütet werden (vgl. Spitex-Statistik 2013; BFS 2013). Teilweise verfügt die Spitex auch über Spezialdienste im Bereich der Onkologie-, Palliativ- oder Kinderspitex. Ein Drittel der Spitex-Leistungen sind **hauswirtschaftlich-sozialbetreuerische Dienstleistungen (HWS)**, die nicht von der OKP übernommen werden.⁴ Weitere Leistungen (Sozialdienste, Fahrdienste, Mahlzeitendienste, Notrufsysteme, Reinigungs-/Gartenpflegedienste, etc.) machen lediglich 3 Prozent der Spitex-Gesamtzeit aus.

Rund 80 Prozent der Spitex-Leistungen – bezogen auf Vollzeitstellen, Klient/innen und verrechnete Stunden – werden in der Schweiz von **gemeinnützigen Spitex-Organisationen** erbracht, die restlichen 20 Prozent weitgehend von **erwerbswirtschaftlichen Spitex-Organisationen** sowie zu einem geringen Teil von **selbständigen Pflegefachpersonen**.⁵ Die gemeinnützigen Spitex-Organisationen haben in der

³ Für die Leistungserbringung im Bereich Pflege sind grundsätzlich das Krankenversicherungsbesetz (KVG) bzw. die Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV), allfällige kantonale Gesetze sowie der Administrativ-Vertrag zwischen Spitex Verband Schweiz / Association Spitex Privée Suisse und santésuisse massgebend. Der Bereich Hauswirtschaft und Betreuung wird in der Regel im Rahmen von Leistungsverträgen mit den kantonalen Behörden geregelt. Der Spitex Verband Schweiz hat zudem – im Sinne von Empfehlungen – einen Kompetenzrahmen für die Mitarbeitenden in der Hilfe und Pflege zu Hause erlassen.

⁴ Zu den HWS-Dienstleistungen gehören grundsätzlich Unterstützung bei Haushaltführung/Haushaltspflege, Wäschepflege, Reinigungsarbeiten, Einkaufen/Mahlzeiten sowie Tier- und Pflanzenpflege. Diesen Leistungen kommt auch eine sozialbetreuerische Komponente zu (bspw. gemeinsam Einkaufen, Kochen). Tätigkeiten wie gemeinsame Spaziergänge, Vorlesen etc. gehören nicht explizit zu den HWS-Dienstleistungen im Sinne des Leistungskatalogs des Resident Assessment Instruments Home Care (RAI-HC), nach dem die Spitex-Organisationen ihre Leistungen verrechnen.

⁵ Bezüglich der Marktposition innerhalb der relevanten Leistungsbereiche zeigen sich gewisse Unterschiede: Anteil verrechnete Stunden Grund- und Behandlungspflege Langzeitpflege: 78% gemeinnützige Spitex, 18% erwerbswirtschaftliche Spitex, 4% selbständige Pflegenden; Anteil verrechnete Stunden hauswirtschaftliche-sozialbetreuerische Leistungen: 75% gemeinnützige Spitex, 25% erwerbswirtschaftliche Spitex, 0% selbständige Pflegenden (Spitex-Statistik 2012; BFS 2013).

Pflege eine Versorgungspflicht, abhängig von der kantonalen Regelung gilt die Versorgungspflicht auch für die hauswirtschaftlich-sozialbetreuerischen Leistungen.

Pflegeleistungen der Spitex werden grundsätzlich durch Pflegepersonal mit höherer Berufsbildung (diplomierte Pflegenden FH/HF) oder beruflicher Grundbildung mit Fähigkeitszeugnis (Fachangestellte Gesundheit FaGe) erbracht, in der Grundpflege bei stabilen Pflegesituationen auch durch Mitarbeitende mit Berufsattest (Assistent/in Gesundheit und Soziales) oder Grundkurs (Pflegehelfer/in SRK). Im hauswirtschaftlich-sozialbetreuerischen Bereich sind neben Personen mit beruflicher Grundbildung (FaGe) vorwiegend Pflegehelfer/innen resp. Haushelfer/innen sowie Mitarbeitende ohne spezifische Ausbildung im Gesundheitswesen beschäftigt.⁶

Aufgaben und Dienstleistungen weiterer Organisationen im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich

Ergänzende Dienstleistungen im Bereich der der Begleitung, Betreuung und Pflege zu Hause werden in erster Linie von anderen **Fachorganisationen oder Selbsthilfeorganisationen** erbracht, wie Rotes Kreuz, Pro Senectute, Pro Infirmis, Insieme, Procac und anderen.⁷

Dazu gehören **Besuchs- und Begleitsdienste** oder **Fahrdienste**, denen bezogen auf den Leistungsumfang (Kund/innen, Einsätze und Einsatzstunden) relativ grosse Bedeutung zukommt. Diese Dienstleistungen werden in der Regel auf der Basis von Freiwilligeneinsätzen erbracht, teilweise werden auch Arbeitseinsätze im zweiten Arbeitsmarkt geleistet.

Daneben bestehen Angebote wie **Hilfsmitteldienste oder Notrufdienste**. Diese Aufgaben werden teilweise von festangestelltem Personal übernommen, teilweise durch geschulte Freiwillige («Semi-Professionelle»), die im Stundenlohn angestellt sind. Möglich ist auch der Einsatz von stellensuchenden Personen im Rahmen eines Arbeitseinsatzes.

Eine wachsende Bedeutung kommt den **Entlastungsdiensten für pflegende Angehörige** zu. Diese Aufgaben werden in der Regel durch längerfristig engagierte Betreuungspersonen erbracht, die für ihre Einsätze entschädigt werden («Semi-Professionelle») und bei denen berufliche Qualifikationen im pflegerischen, therapeutischen oder sozialpädagogischen Bereich resp. eine interne Schulung vorausgesetzt werden.

3.2 Blick ins deutschsprachige Ausland

Situation in Deutschland

In Deutschland wurden die allgemeine Wehrpflicht und damit der Zivildienst im Sommer 2011 aufgehoben. Als Kompensation wurde der Bundesfreiwilligendienst geschaffen, der die Zivildiensteinsätze in sozialen Einrichtungen ersetzen soll. Seit 2011 ist das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFZA), die Nachfolgebehörde des Bundesamtes für den Zivildienst, für den Bundesfreiwilligendienst zuständig. Nach Auskunft von Antje Mäder, Pressesprecherin des Bundesamtes für Familie und zivilgesell-

⁶ Rund ein Drittel des Personals der Spitex-Organisationen (Vollzeitäquivalent) verfügt über einen Abschluss auf Tertiärstufe (diplomierte Pflegenden FH/HF, soziale und therapeutische Ausbildungen FH/HF), rund ein Viertel hat eine berufliche Grundbildung auf der Sekundarstufe II (EFZ FaGe, EBA AGS) absolviert. Rund ein Drittel sind Personen ohne Berufsabschluss im Gesundheitswesen; die Mehrheit von ihnen hat einen Grundkurs absolviert (Pflegehelfer/in SRK, Haushelfer/in Spitex) die übrigen verfügen über keinen spezifischen Ausbildungsabschluss im Gesundheitswesen oder sind in einem Praktikum. Beim restlichen Personal handelt es sich um Mitarbeitende im Bereich Leitung/Administration mit entsprechender Ausbildung (Spitex-Statistik 2012; BFS 2013).

⁷ Die Leistungserbringung der Organisationen der Fach- und Selbsthilfe im Alters- und Behindertenbereich richtet sich u.a. nach den Bestimmungen der Leistungsvereinbarungen mit dem Bund gestützt auf das AHVG (Art. 101bis Beiträge zur Förderung der Altershilfe) resp. das IVG (Art. 74 Beiträge an die private Invalidenhilfe).

3 Übersicht zum Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»

schaftliche Aufgaben, liegen weder für den Zivildienst noch den Bundesfreiwilligendienst präzise Zahlen vor, die belegen, wie viele Zivildienstleistende respektive Freiwillige im Bereich der ambulanten Betreuung/Pflege ihren Einsatz absolviert haben. Im Jahr 2010 (Oktober) haben 44'428 von insgesamt 66'143 Zivildienstleistenden (67%) schwerpunktmässig eine Tätigkeit im unmittelbaren Dienst am Menschen (Pflege- und Betreuungsaufgaben einschliesslich Tätigkeiten im Krankentransport und Rettungswesen, Mobiler-Sozialer-Hilfsdienst, Individuelle Schwerstbehinderten-Betreuung und Individuelle Schwerbehinderten-Betreuung von Kindern) ausgeübt. In den 1980er Jahren wurde eine wissenschaftliche Begleituntersuchung zum Mobilien sozialen Hilfsdienst (MSHD 1982) lanciert, ähnlich der heute in der Schweiz bestehenden Besuchs- und Begleitdienste: 1'315 Zivildienstleistende (2%) absolvierten damals ihren Dienst in einem Mobilien sozialen Hilfsdienst. 2005 waren es noch rund 3 Prozent (2'147 Personen).

Im Bundesfreiwilligendienst können laut der Pressesprecherin des BAFZA keine genauen Angaben zur Verteilung auf die unterschiedlichen Einsatzbereiche gemacht werden. Insbesondere sei es ausdrücklich erwünscht, dass Freiwillige im Einvernehmen mit den Einsatzstellen im Laufe eines Freiwilligendienstes neue Erfahrungen sammeln würden. Ein Freiwilliger, der beispielsweise im Gartenbereich einer stationären Einrichtung beginne und nach einigen Monaten auch Hilfstätigkeiten im Betreuungsbereich übernehme und zum Ende seines Dienstes auch im Pflegebereich mitwirke, sei nicht eindeutig einem Einsatzbereich zuzuordnen.

Gemäss Auskunft des BAFZA existieren zurzeit keine systematischen Studien zu den Erfahrungen der Einsatzbetriebe mit Zivildienstleistenden/Freiwilligen im Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege. Anfragen beim Deutschen Roten Kreuz (DRK) und beim Malteser Hilfsdienst – beides Organisationen, die Freiwillige in der ambulanten Betreuung und Pflege einsetzen – haben ergeben, dass keine Studien zu diesem Thema von diesen Organisationen durchgeführt oder in Auftrag gegeben wurden.

Die Recherchen für Deutschland haben gezeigt, dass auf Ebene der Behörden und bei bedeutenden Hilfsorganisationen keine fundierten Studien zum Einsatz von Zivildienstleistenden respektive Freiwilligen vorliegen. Die Zivildienststatistik weist darauf hin, dass die Sozialen mobilen Hilfsdienste im Rahmen des Zivildienstes eine eher marginale Rolle gespielt haben.

Situation in Österreich

Die Möglichkeit, Zivildienst zu leisten, besteht in Österreich seit Mitte der 1970er Jahre, mit der Abschaffung der Gewissensprüfung Anfang der 1990er Jahre ist die Zahl der Zivildienstleistenden stark angestiegen. 1975 wurden 1'257 Männer zum Zivildienst zugelassen, was zu diesem Zeitpunkt 2.5 Prozent aller tauglichen Wehrpflichtigen entsprach. 2009 betrug der Anteil 35.4 Prozent (11'115 von insgesamt 53'932 Wehrpflichtigen (vgl. BMI 2010, 42).

Seit 2005 ist die Zivildienstserviceagentur des Bundesministeriums für Inneres für die Zivildienstverwaltung zuständig. Die Zivildienstpflichtigen werden von der Zivildienstserviceagentur den Zivildiensteinrichtungen zugewiesen. Die Wünsche der Zivildienstpflichtigen werden bei der Zuteilung soweit als möglich berücksichtigt. Den Zivildienstpflichtigen stehen Einrichtungen in 17 Dienstleistungssparten zur Verfügung, darunter u.a. Krankenanstalten, Rettungswesen, Sozialhilfe, Behindertenhilfe, Altenbetreuung, Krankenbetreuung und Gesundheitsvorsorge (ausserhalb von Krankenanstalten). Rund 75 Prozent des Bedarfs an Zivildienstpflichtigen fällt auf die Dienstleistungssparten Rettungswesen, Sozialhilfe und Behindertenhilfe. Alleine im Rettungswesen werden 42 Prozent der Zivildienstleistenden benötigt. Der Dienstleistungssparte «Krankenbetreuung und Gesundheitsvorsorge ausserhalb der Krankenanstalten» werden im Jahr 2012 1.5 Prozent der Zivildienstleistenden zugeordnet, was rund 200 Personen entspricht (vgl. Zivildienstserviceagentur 2012).

Ferdinand Mayer, Leiter der Zivildienstserviceagentur, bestätigt auf Anfrage, dass diese Sparte eher zu den «exotischen» Dienstleistungsgebieten im Österreichischen Zivildienst zähle. Zudem gäbe es keine qualitativen Studien und/oder Berichte, welche die Erfahrungen mit den Zivildienstleistenden in der Sparte «Krankenbetreuung ausserhalb von Krankenanstalten» dokumentieren würden.

4 Pilotversuch «Zivildiensteinsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause»

Im Folgenden wird ausgeführt, welche Pflichtenhefte im Pilotversuch berücksichtigt wurden, welche Einsatzbetriebe beteiligt waren und wie viele Einsätze durchgeführt wurden.

4.1 Geltungsbereich des Pilotversuchs

Mit dem Pilotversuch sollten die Möglichkeiten und Grenzen von Zivildiensteinsätzen im Bereich der Begleitung, Betreuung und Pflege zu Hause untersucht werden.

In den Pilotversuch wurden Pflichtenhefte aus folgenden drei Bereichen einbezogen:

- Einsätze bei der Spitex im Bereich Hauswirtschaft, Betreuung und/oder Pflege
- Einsätze bei anderen Organisationen im Bereich von Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdiensten
- Technisch-handwerklich orientierte Einsätze im Bereich von Hilfsmittel- oder Notrufdiensten⁸

Nicht berücksichtigt oder nachträglich ausgeschlossen wurden:

- Einsätze in anderen Dienstleistungsbereichen dieser Organisationen (bspw. Begleitung Seniorenferien, Mithilfe Tagesstätte)
- Einsätze im Bereich betriebsinterner Aufgaben (bspw. IT-Support, Projekte)
- Pflichtenhefte im Bereich von Fahrdiensten wie Betax oder Taxi

Hinsichtlich der Transportdienste ist zu erwähnen, dass hier die Betreuung der älteren, kranken oder behinderten Menschen zu den Aufgaben der Zivildienstleistenden gehört (bspw. Betreuung am Zielort, Hilfeleistungen beim Abholen und Zurückbringen zu Hause).

4.2 Akquisition von Einsatzbetrieben und Information der Zivis

Die Akquisition von neuen **Einsatzbetrieben** durch die Regionalzentren konzentrierte sich in erster Linie auf Spitex-Organisationen. 3 Spitex-Organisationen wurden bereits im Jahr 2011 anerkannt, 6 weitere Spitex-Anbieter kamen im Pilotversuch neu dazu (1 davon bereits 2012). Die gemeinnützigen Organisationen, welche Dienstleistungen im Bereich von Besuchs- und Begleitdiensten oder Hilfsmittel- und Notrufdiensten anbieten, sind seit längerem anerkannte Einsatzbetriebe. Neue Einsatzbetriebe wurden in diesem Bereich nicht aktiv akquiriert.

Die Regionalzentren haben rund 420 Exemplare der Broschüre «Zivis im Einsatz in der ambulanten Betreuung und Pflege» an die regionalen und lokalen Spitex-Organisationen verschickt, teilweise auch an die Kantonalverbände. Es gab in der Folge nur vereinzelte Rückmeldungen, diese waren nach Auskunft der

⁸ Aktuell werden vier technisch-handwerkliche Pflichtenhefte im Bereich von Hilfsmittel- und Notrufdiensten angeboten, davon beinhalten zwei Pflichtenhefte auch Einsätze zu Hause (Installation bei den Kund/innen, Instruktion zum Gebrauch etc.). Zwei Pflichtenhefte (beide bei IMAD Carouge) beschränken sich auf betriebsinterne Tätigkeiten (Reparaturarbeiten, Logistik). Die beiden Pflichtenhefte ohne Kundenkontakt wurden im Pilotversuch unter den Einsätzen im Bereich Betreuung und Pflege zu Hause aufgeführt, werden jedoch in der Evaluation nicht berücksichtigt.

4 Pilotversuch «Zivildienstleistungen in der Betreuung und Pflege zu Hause»

Regionalzentren aber positiv. Mit rund einem Dutzend Organisationen standen die Regionalzentren in direktem Kontakt (Information, Beratung Anerkennung).

Die **Zivildienstleistenden** wurden während dem Pilotversuch auf der Homepage der Vollzugsstelle ZIVI gezielt auf die Einsätze aufmerksam gemacht («Ihr Einsatz ist gefragt: Warum nicht bei der Spitex?»). Daneben wurde der Flyer «Ihr Einsatz bei der Spitex» von den Regionalzentren bei den Einführungskursen aufgelegt und bei Mahn- und anderen Schreiben an die Zivis beigelegt. Einzelne Regionalzentren haben beim Einführungskurs oder im Rahmen von telefonischen Kontakten mit den Zivis auf die Einsatzmöglichkeiten hingewiesen.

4.3 Einsatzbetriebe und Einsätze

In den Pilotversuch wurden **15 Einsatzbetriebe** einbezogen, die **18 Pflichtenhefte** anbieten (vgl. Tabelle 1 und Tabelle 2). Im Verlaufe des Pilotversuchs konnten **10 Pflichtenhefte besetzt** werden, davon 5 in der Deutschschweiz, 1 Pflichtenheft in der Suisse romande und 4 Pflichtenhefte in der Svizzera italiana.

Auf diesen Pflichtenheften wurden im 2013 **39 Zivildienst-Einsätze** geleistet, davon 23 Einsätze im Bereich von Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdiensten und je 8 Einsätze bei Spitex-Organisationen resp. auf den technisch-handwerklichen Pflichtenheften.⁹

Tabelle 1: Übersicht nach Sprachregion

	Anerkannte Einsatzbetriebe	Bestehende Pflichtenhefte	davon besetzt	Einsätze 2013
Total	15	18	10	39
Deutschschweiz	9	10	5	15
Suisse romande	2	2	1	19
Svizzera italiana	4	6	4	5

Quelle: Einsatzstatistik ZIVI; Zusammenstellung BASS

Tabelle 2: Übersicht nach Einsatzbereich

	Anerkannte Einsatzbetriebe	Bestehende Pflichtenhefte	davon besetzt	Einsätze 2013
Total	15	18	10	39
Spitex-Dienstleistungen	9	10	5	8
Hauswirtschaft und Betreuung	2	2	2	3
Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege	7	7	3	5
Grund- und Behandlungspflege	1	1	0	0
Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdienste	4	6	4	23
Hilfsmittel- und Notrufdienste	2	2	1	8

Quelle: Einsatzstatistik ZIVI; Zusammenstellung BASS

4.4 Art der angebotenen und geleisteten Einsätze

Die Tabelle 3 gibt detailliert Aufschluss über die Einsatzbetriebe resp. die verschiedenen Pflichtenhefte (Aufgabenbereich, Mindesteinsatzdauer) und die Einsätze im Pilotversuch (Anzahl total und nach Einsatzdauer). In der Übersicht wird jeweils auch der Aufgabenmix gemäss gültigem Pflichtenheft festgehalten. Die Spalte «Kundenkontakt» gibt Auskunft darüber, welcher Anteil auf Aufgaben im ambulanten Bereich mit direktem Kundenkontakt entfällt (versus Aufgaben im stationären Bereich, in der Administration, in der Werkstatt etc.). Der Anteil von Aufgaben bei Kund/innen liegt bei mindestens 30 Prozent (Spitex-

⁹ Für das laufende Jahr 2014 waren per Ende Januar 2014 27 Einsätze gebucht, davon 6 bei der Spitex, 13 in der ergänzenden Begleitung und Entlastung und 8 auf technisch-handwerklichen Pflichtenheften mit Kundenkontakt.

Einsätze: 30-100%; Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdienste: 50-100%; technisch-handwerkliche Einsätze: 30-70%).

Einsätze bei der Spitex

Aktuell bieten 9 Spitex-Organisationen 10 Pflichtenhefte an. Im Pilotversuch wurden 5 Pflichtenhefte mindestens einmal besetzt, insgesamt wurden 8 Einsätze absolviert. 5 Pflichtenhefte konnten im vergangenen Jahr nicht besetzt werden, wobei drei davon erst im Verlaufe des Pilotversuchs neu aufgenommen wurden. Zwei weitere Pflichtenhefte, die spezifische Anforderungen an die Zivis stellen (SRK-Pflegehelfer/FaGe resp. Diplom FH/HF), werden bereits seit 2011 angeboten.¹⁰ Mit einer Ausnahme (Mitarbeit Spitex-Dienste unteres Aaretal) wird bei allen Spitex-Einsätzen eine Mindesteinsatzdauer von 3 oder 6 Monaten verlangt.

Verschiedene Einsätze beinhalten ausschliesslich **nicht-pflegerische Aufgaben** im Bereich **Hauswirtschaft und Betreuung (2 Pflichtenhefte)**. Bei der Spitex Basel machen diese Aufgaben 90% der Tätigkeit aus, wobei der Betreuungsanteil mindestens 30% betragen muss. Die Spitex Unteres Aaretal/Döttingen bietet ein kombiniertes Pflichtenheft an. Mehrheitlich ist ein Einsatz im stationären Bereich (Wohngemeinschaft für psychisch Kranke) und für administrative Hilfsarbeiten vorgesehen. 40 Prozent sind Tätigkeiten im Rahmen des Spitex-Dienstes (Hauswirtschaft/Betreuung resp. Fahrdienst).

Die meisten Pflichtenhefte sehen die Mitarbeit bei **Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege (7 Pflichtenhefte)**. 4 Organisationen stützen sich auf das neu erarbeitete **Standard-Pflichtenheft** (Spitex ReBeNo, Oberes Gürbetal, Sarganserland, Regensdorf). Der Anteil Betreuung und/oder Pflege muss mindestens 30 Prozent betragen. Bei Eignung der Zivis können diese bei der Grundpflege eingesetzt werden. Daneben können die Zivis flexibel für hauswirtschaftlich-sozialbetreuerische Leistungen (HWS), weitere klientenfinanzierte Dienstleistungen oder betriebsinterne Aufgaben eingesetzt werden. Neben dem Standard-Pflichtenheft bieten 3 Organisationen ein eigenes Pflichtenheft an. Das Pflichtenheft der Spitex Regensdorf sieht je Häufigkeit den Einsatz der Zivis in der Grundpflege sowie der Hauswirtschaft/Betreuung vor. Bei SCuDo sind drei Viertel der Einsatzzeit für die Unterstützung des Pflegepersonals bei der Grund- und Behandlungspflege vorgesehen, ein Fünftel für eine weitere Betreuung oder Unterstützung der Klient/innen oder ihrer Angehörigen. Die Spitex Höfe sieht den Einsatz mehrheitlich in Betreuung, Hauswirtschaft und Mahlzeitendienst vor; ein kleiner Teil ist für pflegerische Unterstützung in der Grundpflege vorgesehen.

Darüber hinaus wird auch ein Einsatz in der **qualifizierten Grund- und Behandlungspflege (1 Pflichtenheft)** angeboten. Der Einsatz beim Spitexzentrum Regensdorf ist für diplomierte Pflegefachmänner FH/HF gedacht und beinhaltet die selbständige Tätigkeit in der Grundpflege und der Behandlungspflege.

Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdienste

In diesem Bereich wurden 4 Einsatzbetriebe in den Pilotversuch einbezogen, die 6 verschiedene Pflichtenhefte anbieten. 4 Pflichtenheften wurden im Pilotjahr besetzt. Es wurden insgesamt 23 Einsätze geleistet, davon 19 beim Croix-Rouge Vaudoise.

Beim SRK leisten die Zivis ihren Einsatz im **Besuchs- und Begleitdienst des SRK** für ältere, kranke oder behinderte Menschen. Zur Hauptsache leisten Zivis bei ihrem Einsatz zu Hause lebenden Menschen Gesell-

¹⁰ Das Pflichtenheft «Pflege- und Betreuungseinsätze in der Spitex» (PH-Nr. 22947) wurde 2011 besetzt, wobei laut dem Einsatzbetrieb mit dem Einsatz sehr gute Erfahrungen gemacht wurden (Entlastung des Personals bei Krankheitsabsenzen und Belastungsspitzen). Im Pilotjahr 2013 hatte das Spitexzentrum Regensdorf zwei Anfragen für Einsätze auf dem genannten Pflichtenheft, wobei die Zivildienstleistenden die formalen Anforderungen an die Ausbildung (Pflegehelfer SRK oder FaGe) nicht erfüllten. Das Pflichtenheft «Pflegefachmann HF/FH in der Spitex» konnte bisher noch nicht besetzt werden. Einen möglichen Grund für die geringe resp. fehlende Nachfrage sieht man darin, dass in Frage kommende Zivildienstleistende allenfalls einen Einsatz ausserhalb ihres Berufsfeldes bevorzugen.

4 Pilotversuch «Zivildiensteinsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause»

schaft und unterstützen sie im Alltag (Einkaufen, Begleitung bei Arztbesuchen etc.). Ergänzend ist Zeit für die Übernahme administrativer Aufgaben reserviert.

Bei der **Pro Infirmis** werden die Zivis im **Begleitedienst für Familien mit behinderten Menschen** SFA (Locarno und Massagno) sowie der **Assistenzhilfe von Behinderten zu Hause** SAV (Locarno) eingesetzt. Im Begleitedienst leisten die Zivis soziale Begleitung in Alltag und Freizeit. Die Assistenzdienste zu Hause umfassen neben Begleitung und Haushilfe je nach dem auch eine Unterstützung bei der Grundpflege. Ergänzend zu diesen Haupttätigkeiten sind die Zivis im Transport- und Begleitedienst tätig oder übernehmen betriebsinterne Aufgaben.

Zivis werden ausserdem für das **Besuchs- und Begleitangebot der Pro Senecute** gesucht. Im Zentrum stehen der soziale Kontakt und die Begleitung von älteren Menschen in der Freizeit. Im Falle von einem der zwei in den Pilotversuch aufgenommenen Pflichtenhefte ist primär der Einsatz in **intergenerationalen Projekten** vorgesehen, womit der Einsatz nicht in den engeren Geltungsbereich des Pilotversuchs fällt.

Hilfsmittel- und Notrufdienste

2 Einsatzbetriebe bieten in diesem Bereich handwerklich-technisch orientierte Pflichtenhefte an, bei dem die Zivildienstleistenden auch bei den Kund/innen zu Hause im Einsatz sind (30-70%). Im vergangenen Jahr war nur das Pflichtenheft des **Hilfsmitteldiensts** besetzt, bei dem 8 Einsätze durchgeführt wurden. Das Pflichtenheft beim **Notrufdienst** von IMAD Carouge war nicht besetzt.

Weitere nicht in den Pilotversuch einbezogene Pflichtenhefte

Im Feld der Betreuung und Pflege zu Hause werden einige weitere Einsätze angeboten, die nicht in den Pilotversuch einbezogen waren (vgl. Tabelle 4). Neben dem Croix-Rouge Vaudoise werden Zivis auch beim SRK Aargau im Begleit-, Besuchs- und Fahrdienst eingesetzt, beim SRK Zürich im Rahmen des Notrufs- und Fahrdiensts. Weitere Pflichtenhefte mit Aufgaben im Besuchs- und Begleitedienst für behinderte Menschen bestehen bei der Pro Infirmis Locarno und Vaud. Zudem sucht der Verein für die Unterstützung von hirnerkrankten Kindern und ihren Kindern jeweils Zivis für die Betreuung zu Hause und die Mithilfe im Haushalt. Darüber hinaus gibt es wie bereits erwähnt mehrere Organisationen, die Transportdienste für Menschen mit Krankheit oder Behinderung betreiben und darin Zivis einsetzen.

Insgesamt bieten somit heute rund **26 Einsatzbetriebe** Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege an.

Tabelle 3: Übersicht über die Einsatzbetriebe, Pflichtenhefte und Einsätze im Pilotversuch

Einsatzbetrieb (seit JJJJ)	Pflichtenheft (PH-Nr.)	Aufgabenbeschreibung	Kundenkontakt	Mindestdauer	Einsätze 2013	1Mt	2Mt	3Mt	6Mt	12Mt
Einsätze bei der Spitex										
Hauswirtschaft und Betreuung										
Spitex Basel (2013)	Mitarbeit bei allgemeinen Spitex-Leistungen (54090)	90% Hauswirtschaft, Betreuung 10% Unterstützungsarbeiten im Zentrum	30-90%	6 Mt.	2				2	
Spitex Unteres Aaretal / Döttingen (2012)	Mitarbeit bei Spitex-Diensten (49518)	30% Betreuung WG psychisch Kranke 10% Reinigungsarbeiten WG 10% Aktivitäten WG 10% Betreuung Spitex (in Begleitung) 10% Reinigungsarbeiten Spitex 20% Fahrdienst Spitex 10% Administrative Hilfsarbeiten	40%	1 Mt.	1	1				
Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege										
Spitex Region Bern Nord (2011)	Mitarbeit in der Betreuung (49937)	30-100% Betreuung, Grundpflege max. 70% Hauswirtschaft, andere Dienstleistungen, betriebsinterne Aufgaben (Standard-PH)	30-100%	6 Mt.	3				2	1
Spitex Oberes Gürbetal (2013)	Mitarbeit in der Betreuung (50786)	Standard-PH	30-100%	3 Mt.	1					1
Spitex Oberes Langental (2013)	Mitarbeit in der Betreuung (51704)	Standard-PH	30-100%	3 Mt.	-					
Spitex Sarganserland (2013)	Mitarbeit Pflege und Betreuung (53306)	Standard-PH	30-100%	6 Mt.	-					
Spitexzentrum Regensdorf (2011)	Pflege- und Betreuungseinsätze in der Spitex (44947)	50% Grundpflege 50% Hauswirtschaft und Betreuung	100%	6 Mt.	-					
Spitex Höfe und Untermarch (2013)	Assistent Betreuung (55203)	15% Grundpflege (unter Anweisung) 40% Betreuung 20% Hauswirtschaft 25% Mahlzeitendienst	100%	6 Mt.	-					
SCuDo (2011)	Aiuto infermiere (43969)	75% Cure al paziente 10% Relazione con il paziente 10% Insegnamenti al paziente 5% Gestione delle informazione / lavori amministrativi	95%	3 Mt.	1	1				
Grund- und Behandlungspflege										
Spitexzentrum Regensdorf (2011)	Pflegefachfrau/mann HF/FH in der Spitex (44946)	40% Behandlungspflege 60% Grundpflege	100%	6 Mt.	-					

4 Pilotversuch «Zivildienstesätze in der Betreuung und Pflege zu Hause»

Einsatzbetrieb (seit JJJJ)	Pflichtenheft (PH-Nr.)	Aufgabenbeschreibung	Kundenkontakt	Mindestdauer	Einsätze 2013	1Mt	2Mt	3Mt	6Mt	12Mt
Entlastungs-, Besuchs- und Begleitdienste										
Croix-Rouge Vaudoise (2002)	Assistant familial Secteur Social et Bénévolat (46473)	80% Présence Croix-Rouge 20% Tâches administratives	80%	1 Mt.	19	15	2	1	1	
Pro Infirmis Locarno (2000)	Accompagnamento persone invalide (54208)	60% Sostegno persone invalide 20% Trasporto e accompagnamento 10% Partecipazione alle colonie 10% Lavori amministrativi	80%	1 Mt.	1				1	
Pro Infirmis Locarno (2000)	Aiuto sostegno familiare (31860)	60% Aiuto assistenza a domicilio 20% Sostegno alle famiglie 20% Trasporto e accompagnamento	100%	3 Mt.	-					
Pro Infirmis Massagno (2000)	Accompagnamento persone disabili (54138)	80% Accompagnamento 20% Lavori amministrativi	80%	3 Mt.	2			1	1	
Pro Senectute Lugano (1989)	Aiuto assistente sociali (50390)	40% Contatti sociali / presenza domicilio 30% Integrazione sociale 30% Lavori amministrativi	70%	3 Mt.	-					
Pro Senectute Lugano (1989)	Relazione intergenerazionali e aiuto amministrativo (50392)	50% Contatti sociali e intergenerazionali 40% Lavori amministrativi	50%	3 Mt.	1				1	
Hilfsmittel- und Notrufdienste										
Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf (2002)	Mitarbeit Hilfsmittelstelle (46984)	20% Transport, Lieferung/Rücknahme 60% Technischer Dienst Werkstatt 10% Instruktion 10% Administration	30%	2 Mt.	8	6	1			1
IMAD (1997)	Collaborateur social (sécurité à domicile) (48864)	50% Installation alarme téléphonique 20% Planification 20% Suivi, visites a domicile, permanence 10% administration	70%	4 Mt.	-					

Quelle: Vollzugsstelle ZIVI; Zusammenstellung BASS

4 Pilotversuch «Zivildiensteinsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause»

Tabelle 4: Weitere im Pilotversuch nicht berücksichtigte Pflichtenhefte (ohne reine Transportdienste)

Einsatzbetrieb	Pflichtenheft (PH-Nr.)	Aufgabenbeschreibung	Kundenkontakt	Mindestdauer	Einsätze 2013
Hilfe für hirnerkrankte Kinder	Betreuung / Mitarbeit (207)	80% Betreuung 20% Mithilfe im Haushalt	100%		
SRK Aargau	Mitarbeiter Regionalstelle Freiamt (Fahr- und Begleitsdienst) (53567)	50% Begleit-, Besuchs-, Fahrdienst 40% Fahrdienstvermittlung 10% Diverses / Administration	50%	1 Mt.	
SRK Zürich	Betreuung (54839)	45% Tageszentrum psychisch Kranke 20% SRK-Notruf Installation 20% Administration 15% Fahrdienst	35%	3 Mt.	
Pro Infirmis Locarno	Aiuto trasporto es sostegno persone invalide (54205)	60% Trasporto 30% Sostegno persone invalide 10% Lavori amministrativi	90%	1 Mt.	
Pro Infirmis Vaud	Aide à l'accompagnement (57410)	25% Accompagnement jeunes 25% Accompagnement personnes inv. 50% Divers / Projets	50%	1 Mt.	

Quelle: Vollzugsstelle ZIVI; Zusammenstellung BASS

5 Erfahrungen der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe

In Gesprächen mit Zivildienstleistenden und den für sie im Einsatzbetrieb verantwortlichen Ansprechpersonen wurden die Erfahrungen mit den Einsätzen in der Begleitung, Betreuung und Pflege zu Hause vertieft und Möglichkeiten und Grenzen solcher Einsätze diskutiert.

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Gespräche detailliert vorgestellt. Dies soll interessierten Lesenden einen umfassenden Einblick erlauben, wie Einsätze im Bereich der Begleitung, Betreuung und Pflege zu Hause konkret verlaufen, welche Herausforderungen und Schwierigkeiten dabei bestehen und wie diese angegangen werden.

5.1 Informationsgrundlage

Insgesamt wurden 10 persönliche Gespräche mit Zivildienstleistenden und im Anschluss daran 10 persönliche oder telefonische Gespräche mit den Einsatzverantwortlichen im Einsatzbetrieb geführt.

Mit den Gesprächen sollte ein möglichst breites Spektrum an Einsätzen abgedeckt werden. Einbezogen wurden drei Pflichtenhefte bei vier Spitex-Organisationen, drei Pflichtenhefte im Bereich von Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdiensten sowie ein technisch-handwerklich orientiertes Pflichtenheft. Im Falle von zwei Pflichtenheften (Croix-Rouge Vaudoise und Spitex Region Bern Nord) wurden die Erfahrungen mit jeweils zwei Gesprächen vertieft.

Tabelle 5 gibt eine Übersicht über die ausgewählten Einsätze, einschliesslich dem Anteil der Tätigkeit bei Kund/innen während dem Einsatz (gemäss Aussagen der Befragten), der Einsatzdauer sowie den Vorbereitungskursen, welche die Zivildienstleistenden besucht haben.

Tabelle 5: Übersicht über die Interviews

Abkürzung	Einsatzbetrieb	Pflichtenheft	Aufgabenbereich	Kundenkontakt	Besuchte Kurse	Einsatzdauer
Spitex_Basel	Spitex Basel	Mitarbeit bei allgemeinen Spitex-Leistungen	Hauswirtschaft und Begleitung	90%	GfK, BAM	180 Tage
Spitex_Aaretal	Spitex Unteres Aaretal / Döttingen	Mitarbeit bei Spitex-Diensten	Hauswirtschaft und Begleitung	40%	-	26 Tage
Spitex_Gürbetal	Spitex Oberes Gürbetal	Mitarbeit in der Betreuung (Standard-Pflichtenheft)	Hauswirtschaft, Begleitung und Grundpflege	40–50%	GfK, GKP	Gesamter Dienst
Spitex_ReBeNo_W	Spitex Region Bern Nord	Mitarbeit in der Betreuung (Standard-Pflichtenheft)	Hauswirtschaft, Begleitung und Grundpflege	90–100%	GfK, GKP, SRK	180 Tage
Spitex_ReBeNo_Z	Spitex Region Bern Nord	Mitarbeit in der Betreuung (Standard-Pflichtenheft)	Hauswirtschaft, Begleitung und Grundpflege	90–100%	GfK, GKP	Gesamter Dienst
CRV_A	Croix-Rouge Vaudoise	Assistant familial Secteur Social et Bénévolat	Besuchs- und Begleitdienst	80%	-	24 Tage
CRV_B	Croix-Rouge Vaudoise	Assistant familial Secteur Social et Bénévolat	Besuchs- und Begleitdienst	80%	GfK	180 Tage
Pro_Infirmis	Pro Infirmis Locarno	Accompagnamento persone invalide	Besuchs- und Begleitdienst	90%	GfK, BMB	183 Tage
Pro_Senectute	Pro Senectute Lugano	Relazione intergenerazionali e aiuto amministrativo	Soziale Begleitung und intergenerationale Projekte	20%	GfK, BAM	84 Tage
Hilfsmittel_Burgdorf	Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf	Mitarbeit Hilfsmittelstelle	Technisch-handwerklich mit Kundenkontakt	30%	-	5 x 26 Tage

Quelle: Pflichtenhefte; Befragung der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe; Zusammenstellung (BASS)

GfK: Gewaltfreier Umgang mit Konflikten

BMB: Betreuung von Menschen mit einer Behinderung

BAM: Betreuung alter Menschen

GKP: Gesundheits- und Krankenpflege

SRK: Pflegehelfer/in SRK

5.2 Kurzportrait der Einsätze

Tabelle 6 gibt einen Überblick über die Aufgaben, die in den verschiedenen Pflichtenheften grundsätzlich vorgesehen sind. Wie diese in den einzelnen Einsätzen umgesetzt wurden, wird im Folgenden portraitiert.

Tabelle 6: Aufgabenspektrum der Pflichtenhefte

Einsatzbetrieb	Einsatz zu Hause	Grundpflege	Hauswirtschaft	Soziale Begleitung	Mahlzeiten-dienst	Fahrdienst	Instruktion/Installation	Aufgaben im stationären Bereich	Gruppenaktivitäten	Betriebsinterne Aufgaben
Spitex Basel	ja		x	x						x
Spitex Unteres Aaretal	ja		x	x			x	x		x
Spitex Oberes Gürbetal	ja	x	x	x	x		x			
Spitex Region Bern Nord	ja	x	x	x	x		x			
Croix-Rouge Vaudoise	ja		x	x			x			x
Pro Infirmis Locarno	ja	(x)	(x)	x			x		x	x
Pro Senectute Lugano	Ausnahme			x					x	x
Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf	ja						x			x

Quelle: Pflichtenhefte der Vollzugsstelle; Befragung der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe (BASS)

5.2.1 Hauswirtschaft und Betreuung

In diesem Bereich werden zurzeit zwei Pflichtenhefte angeboten. Im Pilotversuch fanden drei Einsätze statt, zwei davon wurden mit einem Gespräch vertieft.

Spitex Basel

Das Pflichtenheft sieht vor, dass die Zivildienstleistenden zu 90% (bzw. zu mindestens 30%) in der Betreuung der Klient/innen eingesetzt werden. Zu den Aufgaben gehören hauswirtschaftliche Arbeiten wie Putzen, Waschen, Kochen und Einkaufen (mit oder ohne Begleitung) oder Betreuungsaufgaben wie Spaziergängen oder Begleitung zu Coiffeur- und Arztterminen. Als mögliche Zusatzaufgaben kommen auch die Unterstützung bei weiteren Haus- und Gartenarbeiten in Frage. Die übrigen 10% der Arbeitszeit umfasst Aufgaben, die im Spitex-Zentrum anfallen, z.B. der Unterhalt des Auto- und Veloparks, Reinigung und Administration.

Die Vorgaben zum Aufgabenmix konnten im geleisteten Einsatz wie vorgesehen eingehalten werden. Betriebsintern wurde der Zivildienstleistende für administrative Aufgaben auch an andere Spitex-Zentren «ausgeliehen» oder beim betreuten Mittagstisch eingesetzt. Bei der Arbeit mit den Kund/innen machten die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten den grössten Anteil aus; Betreuungsaufgaben oder Zusatzdienstleistungen waren eher die Ausnahme: «Unser Auftrag lautet, zu den Kund/innen nach Hause gehen und dort gemäss Kundendokumentation die Aufgaben zu erledigen, v.a. putzen und einkaufen. Zum Zivildienstleistung gehören eigentlich auch noch zusätzliche Aufgaben wie z.B. Besuchsdienst oder mit dem Hund spazieren, aber das kam bis jetzt kaum vor.» (Zivi Spitex Basel)

Spitex Unteres Aaretal / Döttingen

Es ist vorgesehen, dass der Zivildienstleistende zu 50% in der Wohngemeinschaft für psychisch Kranke tätig ist (Hauswirtschaft, Unterstützung bei der Tagesstruktur, Aktivitäten mit Bewohner/innen). Daneben sind 40% für den Einsatz bei Spitex-Kund/innen vorgesehen. Dazu gehören die Betreuung zu Hause in Begleitung von Spitex-Angestellten (10%), die Mithilfe bei der Wohnungsreinigung (10%) sowie selbständige Fahrdienste und Besorgungen (20%). 10% sind für administrative Hilfsarbeiten vorgesehen.

Aufgrund seines beruflichen Hintergrundes wurde der Zivildienstleistende zu einem grossen Teil für administrative und betriebsinterne Arbeiten eingesetzt. So hat er die neue Website gestaltet und bei den Vorbereitungsarbeiten zur Eröffnung einer neuen Wohngruppe mitgeholfen (Beschaffungen, Möblierung, Putzen). Bei seiner Arbeit in der Wohngemeinschaft (z.B. Unterstützung der Lehrlinge beim Einkaufen) kam er kaum mit den Bewohner/innen in Kontakt, da diese z.T. extern arbeiteten und zu seinen Arbeitszeiten nicht anwesend waren. An Aktivitäten der Wohngruppe hat er nie teilgenommen. An rund zwei Tagen des 26-tägigen Einsatzes war er bei Spitex-Klient/innen engagiert und hat hauptsächlich Medikamente ausgeliefert und beim Putzen geholfen.

5.2.2 Betreuung, Hauswirtschaft und Grundpflege

Aktuell werden sieben Pflichtenhefte angeboten, bei denen die Zivildienstleistenden bei Eignung auch in der Grundpflege eingesetzt werden können. Vier Organisationen bieten das Standard-Pflichtenheft an, bei dem die Anteile an Tätigkeiten in Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege je nach Eignung der Zivildienstleistenden flexibel angepasst werden können (vgl. Kapitel 4.4). Im Pilotversuch wurden drei Pflichtenhefte besetzt. Die Erfahrungen der Spitex Oberes Gürbetal und der Spitex Region Bern Nord – hier an zwei Standorten – wurden in Gesprächen vertieft.

Spitex Oberes Gürbetal

Der Einsatz orientiert sich am Spitex-Standard-Pflichtenheft, welches die Hauptaufgaben des Zivildienstleistenden bei der Mithilfe in der Betreuung der Klient/innen (Aktivitäten, Spaziergänge, Begleitung bei Einkäufen und zu Terminen) und in der Grundpflege vorsieht (Ankleiden, Körperpflege, Unterstützung beim Essen). Weitere mögliche Tätigkeiten, deren Umfang insgesamt nicht mehr als 70% betragen sollen, sind hauswirtschaftliche Arbeiten bei den Klient/innen sowie die Mithilfe beim Mahlzeitendienst und bei anderen betriebsinternen Aufgaben.

Der interviewte Zivi wurde in seinem Einsatz vielseitig eingesetzt: «Am Morgen gehe ich zu den Leuten und pflege sie. Ich helfe Ihnen, sich anzukleiden oder gehe spazieren oder dusche sie. Gegen 11 Uhr verteile ich Mahlzeiten. Am Nachmittag putze ich ab und zu oder gehe spazieren [...]. Ich arbeite auch noch im Büro, sortiere Blätter oder kümmere mich um das Lager.»

Spitex Region Bern Nord

Die beiden Einsätze in Zollikofen und Wohlen orientierten sich ebenfalls am Spitex-Standard-Pflichtenheft, wobei vorgesehen war, die Zivildienstleistenden zu 60% in der Grundpflege und Betreuung und zu 40% für Haushalt- und Gartenarbeiten einzusetzen.

In Wohlen war der Tagesablauf ähnlich strukturiert wie bei der Spitex Gürbetal: Am Vormittag war der Zivildienstleistende bei Klient/innen im Einsatz, die Unterstützung in der Grundpflege benötigten («Duschen, Zubereitung des Frühstücks, Stützstrümpfe anziehen, Windeln wechseln, Helfen beim Waschen, Zmittag wärmen, Medikamente abgeben (aber nicht richten), Salbe auftragen»), am Nachmittag hat er hauswirtschaftliche Spitex-Dienstleistungen erbracht (Putzen, Wäsche, Einkaufen). Nur sehr punktuell wurden ihm betriebsinterne oder administrative Aufgaben übertragen. Auch in Zollikofen ist der Zivildienstleistende nach einer Einführungsphase, in der er noch häufiger Aufgaben im Stützpunkt erledigte und mit den Klient/innen spazieren ging, mittlerweile ganztags in Pflege und Hauswirtschaft tätig.

5.2.3 Besuchs-, Begleit- und Entlastungsdienste

Im Pilotversuch wurden sechs Pflichtenhefte aus diesem Bereich einbezogen, daneben bestehen noch einzelne weitere, die nicht einbezogen waren. Vier Pflichtenhefte konnten im Pilotversuch besetzt werden, in drei Organisationen wurden die Erfahrungen mit Gesprächen vertieft. Im Besuchs- und Begleitdienst des Croix-Rouge Vaudoise allein wurden 19 Einsätze durchgeführt, daher wurden hier jeweils zwei Gespräche geführt.

Croix-Rouge Vaudoise

Das Pflichtenheft im Rahmen des Besuchs- und Begleitdienstes sieht vor, dass die Zivildienstleistenden die Klient/innen in der Alltagsbewältigung unterstützen (z.B. einkaufen, an Termine begleiten) und/oder ihnen Gesellschaft leisten (80%); daneben ist die Übernahme administrativer Aufgaben (Telefondienst, Aufträge erfassen etc.) vorgesehen (20%).

Im Rahmen ihres Einsatzes haben die beiden Zivildienstleistenden häufig – zusammen mit den Kund/innen oder auch alleine – Einkäufe erledigt oder sie haben Personen, die alleine zu unsicher sind, auf Spaziergängen begleitet. Die Pflege der sozialen Beziehung sei dabei ein wesentlicher (und anfänglich unterschätzter) Teil der Arbeit gewesen, berichtet einer der Zivis: «On nous met en avant au début de l'affectation les courses, et la marche à suivre. Mais on est quand même avec des gens, et il y a aussi quand même un travail social, de discuter avec les gens, de parler, d'écouter, qui est aussi très important.» Im Zentrum selbst habe es nicht viel Arbeit gegeben, v.a. telefonische Einsatzbestätigungen. Wenn es sonst nichts zu tun gab, haben die Zivis bspw. Flyer verteilt, um auf die Dienstleistungen des Roten Kreuzes aufmerksam zu machen und Freiwillige zu rekrutieren.

Pro Infirmis Locarno

Vorgesehen ist der Einsatz des Zivildienstleistenden zur Begleitung und Unterstützung der Klient/innen in Aktivitäten, die ihnen einen möglichst selbstbestimmten Alltag und soziale Teilhabe ermöglichen (60% Begleitung von Klient/innen zu Einkäufen, Spaziergängen etc., 20% Behindertentransport, 10% Mitarbeit in Ferienkolonien). Ein kleiner Teil des Pflichtenhefts ist für innerbetriebliche Aufgaben reserviert (10% Administration, Koordination, Materialspedition).

Am Anfang seines Einsatzes hat der Zivildienstleistende noch mehr im Büro oder im Tageszentrum geholfen und z.B. das Archiv aufgeräumt; nun arbeitet er hauptsächlich mit den Klient/innen, die er in der Regel einmal wöchentlich sieht. Die Dienstleistungen umfassen meist begleitete Einkäufe, sportliche Aktivitäten (schwimmen), einen Rundgang an der frischen Luft, aber es kann auch einfach ein Besuch sein. Aufgaben der Grundpflege gehören nicht dazu: «Es kann schon sein, dass man dann den Personen auch helfen muss, auf die Toilette zu gehen, aber sonst mache ich keine Pflege.» Für Transportdienste wurde der Zivi kaum eingesetzt; die Einsätze in der Ferienkolonie fallen erst im Sommer an.

Pro Senectute Lugano

Im Pflichtenheft der Pro Senectute Lugano steht weniger die individuelle Begleitung oder Betreuung von Klient/innen im Vordergrund, sondern primär die Organisation und Durchführung von Projekten zur Förderung der sozialen Kontakte und des Austausches zwischen den Generationen (50%). Ausserdem ist vorgesehen, den Zivildienstleistenden für administrative Arbeiten (40%) und im Fahrdienst (10%) einzusetzen.

Mehrheitlich war der Zivildienstleistende im Büro tätig (ca. 80%), wobei hierzu auch die Vorbereitung der Aktivitäten und der Telefondienst (an 2 Nachmittagen pro Woche) gehört. Die eigentliche Projektarbeit, z.B. Ausflüge ins Museum oder mit Kindern ein Altersheim besuchen, machte etwa 15–20% seiner Tätigkeit aus.

5.2.4 Hilfsmittel- und Notrufdienste

In diesem Bereich bieten zwei Einsatzbetriebe (Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf und IMAD Carouge) ein technisch-handwerklich orientiertes Pflichtenheft an. Daneben besteht noch ein weiteres Pflichtenheft (SRK Zürich), bei denen Zivildienstleistende ebenfalls im Notrufdienst eingesetzt werden können; dieses war jedoch nicht in den Pilotversuch einbezogen. Im Pilotversuch konnte nur das Pflichtenheft beim Fachgeschäft für Hilfsmittel besetzt werden.

Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf

Die Hilfsmittelstelle betreibt den Verleih und Unterhalt von Mobilitätshilfen und unterhält einen Beratungsdienst. Das Pflichtenheft sieht vor, die Zivildienstleistenden zu 60% in der Werkstatt einzusetzen, wo sie die vermieteten Rollstühle, Pflegebetten etc. reinigen und instand stellen, zu 30% ist der Einsatz bei

der Lieferung (und Rücknahme) der Hilfsmittel, der Installation sowie der Instruktion der Kund/innen vor Ort vorgesehen. Dazu kommen administrative Arbeiten im Rahmen des Verleihs (Lieferscheine, Rechnungen).

Der Zivildienstleistende, der bereits seinen fünften Einsatz in diesem Betrieb leistet, wird je nach Auftragslage manchmal stärker in der Lieferung der Hilfsmittel eingesetzt («Es gibt Wochen, in denen man nie in der Werkstatt ist, weil so viele Transporte anstehen»), manchmal gibt es in der Werkstatt mehr zu tun. Grundsätzlich entsprachen Tätigkeiten aber mehr oder weniger dem Pflichtenheft.

5.3 Einsatzsuche, Gründe und Motivationen für den Einsatz

Verschiedene Einsatzbetriebe waren bisher mit dem Problem konfrontiert, dass sie keine Zivildienstleistenden für den Einsatz finden konnten. Daher stellt sich die Frage: Wie gehen die Zivildienstleistenden bei der Suche nach einem Einsatz vor und welches sind die Beweggründe für einen Einsatz in der ambulanten Begleitung, Betreuung und Pflege?

5.3.1 Informationsquellen und Zugang zum Einsatz

Von den Möglichkeiten eines Einsatzes in der ambulanten Betreuung und Pflege wussten drei der befragten Zivildienstleistenden aufgrund von **persönlichen Kontakten**, zwei wurden am **Informationstag** mündlich und mit Flyern darauf aufmerksam gemacht, die restlichen fünf Zivildienstleistenden haben über die **Website des Zivildienstes / das Einsatzinformationssystem EIS** davon erfahren.

Bei der konkreten Einsatzsuche und als (Zusatz-) Informationsquelle haben fast alle die **Website des Zivildienstes** genutzt. Nach Ansicht eines Zivildienstleistenden könnte diese noch gezielter auf diese Einsatzmöglichkeiten hin strukturiert werden: «Es war nicht so einfach, diese Angebote zu finden. Es war eigentlich ein Zufall, dass ich diese Stelle gefunden habe, die jetzt so gut für mich passt. Die Seite zivi.admin.ch ist zwar schon viel besser als früher aufgebaut, aber man könnte die Angebote noch besser nach Thema strukturieren, damit man nicht alle Pflichtenhefte einzeln lesen muss» (Zivi Pro Infirmis).

Auch **Probereinsätze** können für die Zivis wie auch die Einsatzbetriebe nützlich sein, um die gegenseitigen Vorstellungen und Erwartungen zu überprüfen: «Am Infotag haben sie Flyer über die Spitex-Einsätze verteilt. Das hat mich schon angesprochen. Ich konnte es mir aber nicht direkt vorstellen, wie das ist, mit älteren Leuten zu arbeiten. Dann bin ich bei zwei Spitex-Organisationen schnuppern gegangen» (Zivi Spitex Gürbetal).

Seitens der Einsatzbetriebe erfolgt die **Eignungsabklärung** hauptsächlich gestützt auf Bewerbungs dossiers und Vorstellungsgespräche, drei Spitex-Einsatzbetriebe haben ihre Zivildienststellen erst nach einem Schnuppereinsatz besetzt. In Basel entspricht dies dem Standardverfahren für alle Mitarbeitenden: «Sie machen zwei Schnuppertage. Wer aufgrund der Bewerbung in Frage kommt, wird zum Vorstellungsgespräch eingeladen. Und wenn es für beide Seiten stimmt, kommen sie zu den Schnuppertagen und können konkret schauen, ob sie sich einen solchen Einsatz vorstellen können.» (EIB Spitex Basel)

5.3.2 Gründe für die Wahl des Einsatzes

Für die Wahl eines Einsatzes im Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege können unterschiedliche Gründe ausschlaggebend sein. Bei einem Teil der Zivis ergab sich der Einsatz primär aufgrund äusserer **Rahmenbedingungen**, bei anderen spielte die **persönliche Motivation** eine Rolle. Gelegentlich klingt auch an, dass der Einsatz eher im **Ausschlussverfahren** gewählt wurde (nicht Altersheim, nicht Spital, nicht Küche etc.).

Mehrere Zivildienstleistende berichten, dass sie sich diese Arbeit, die sie heute mehrheitlich positiv erleben, vorher nicht hätten vorstellen können und kaum einen solchen Einsatz absolviert hätten, wenn die Umstände anders gewesen wären: «Ich wäre von selber nie auf die Idee gekommen, dass ich einmal im Gesundheitsbereich arbeiten würde. Ich dachte eigentlich immer, das wäre nichts für mich» (Zivi Spitex ReBeNo_Z). In diesen Fällen spielten Faktoren wie die **zeitliche Passung** oder der **Einsatzort** eine wichtige Rolle. Der Einsatz wurde gewählt, weil andere Einsätze zeitlich nicht in Frage kamen, bspw. kurzfristig ein (anderer) Einsatz gesucht werden musste oder die Suche auf ein bestimmtes Gebiet beschränkt war («Etwas in der Natur wäre auch interessant gewesen, aber ich wollte in Basel bleiben und habe deshalb diese Stelle gewählt»; «Ich wollte etwas im Tessin. Da ist die Auswahl nicht sehr gross»).

Die Hälfte der Zivildienstleistenden sprach von einem **generellen Interesse** an einem Einsatz im sozialen oder pflegerischen Bereich, das sie dazu führte, einen Einsatz in der ambulanten Pflege und Betreuung zu erwägen: «Ich habe eine Arbeit gesucht, die mit Pflege oder aber sicher mit Menschen zu tun hat» (Zivi Spitex ReBeNo_W); «Je me suis dit que ça change de mon travail quotidien, où je suis devant un ordonnateur, derrière mon bureau. Ça m'a permis d'aller à la rencontre des gens, d'avoir de la diversité, des contacts, c'est ce que je cherchais» (Zivi CRV_A). Auch in diesen Fällen waren jedoch zeitliche oder geografische Faktoren mitentscheidend für die Wahl.

Einer der Zivis hat gezielt nach einem Einsatz bei der Spitex gesucht, nachdem ihn seine Mutter – eine Spitex-Mitarbeiterin – auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht hat. Für den Zivi standen dabei weniger inhaltliche als eher pragmatische Überlegungen im Zentrum. Nachdem er einen geplanten Einsatz (in einem Krankenhaus) aus beruflichen Gründen nicht antreten konnte und die im EIS ausgeschriebenen Spitex-Stellen für den gewünschten Zeitraum schon alle besetzt waren, hat er in der gewünschten Region Blindbewerbungen lanciert. Diese Anfrage hat schliesslich die Spitex unteres Aaretal bewogen, im Pilotversuch einen Einsatzplatz anzubieten.

5.4 Arbeit mit den Kundinnen und Kunden

Bei Einsätzen im Schwerpunktprogramm «Pflege und Betreuung» steht die direkte Unterstützung der Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens bei der Betreuung, Begleitung und Pflege von älteren, kranken oder behinderten Menschen im Zentrum. Mindestens 30% der Einsatzzeit stehen die Zivildienstleistenden direkt bei den betreuten Menschen im Einsatz und sollen damit die Professionellen und Freiwilligen bei ihrer Arbeit entlasten.

Im Folgenden soll vertiefter auf die kundenbezogene Arbeit der Zivildienstleistenden in den verschiedenen Einsatzbereichen eingegangen werden: Welches Spektrum an Kund/innen haben sie betreut? Welche Aufgaben wurden ihnen selbständig oder unter Begleitung übertragen? Wie sieht ihr Aufgabenprofil im Vergleich zu anderen Mitarbeitenden im Betrieb aus? Welche Anforderungen müssen die Zivis mitbringen für diese Tätigkeit? Wie haben sie die Arbeit mit den Kund/innen erlebt? Wurden sie von den Klient/innen akzeptiert?

5.4.1 Hauswirtschaft und Betreuung

Im Rahmen der Gespräche haben die Zivildienstleistenden bei der Spitex Unteres Aaretal/Döttingen und Spitex Basel über ihre Erfahrungen berichtet.

Während seines kurzen Einsatzes war der Zivi im Unteren Aaretal/Döttingen nur rund 2 Tage bei Spitex-Kund/innen zu Hause. Er begleitete dabei jeweils eine Pflegefachkraft, welche ihn anleitete («Ich war einfach der Handlanger, wie man im handwerklichen Bereich sagen würde»). Hauptsächlich hat er geputzt. Im halbjährigen Einsatz bei der Spitex Basel hat der Zivi die Kund/innen hingegen meist alleine besucht

und die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen (meist putzen oder einkaufen) gemäss der Kundendokumentation und wie vom Betrieb angeleitet übernommen. Nur in Ausnahmefällen war er mit einer Mitarbeiterin unterwegs, z.B. wenn statt der üblichen Unterhaltsreinigung eine gründliche und umfassende Reinigung («Grundreinigung») gemacht werden musste.

Art der Kund/innen und Aufgaben

In Döttingen hatte es der Zivildienstleistende bei seinen wenigen Einsätzen primär mit betagten Frauen und Männern zu tun. Auch in Basel hat der Zivi vorwiegend ältere Leute betreut, auch wenn das Altersspektrum und die soziale Durchmischung des Kundenstamms gross ist, «von Multikulti bis gehoben, von 30 bis über 100. Die jungen Leute haben z.B. kleine Kinder, mit denen sie nicht klarkommen, oder ein Handicap. Andere sind wegen einer Krankheit oder altershalber zu schwach, den Haushalt selber zu erledigen». Der Zivildienstleistende hat einen Anteil von Stammkund/innen, bei denen er jede Woche einmal vorbeigeht und die er sehr gut kennt; dazu kommen aber auch andere und neue Kund/innen. Durchschnittlich macht er vier Einsätze pro Tag, à 1.5 bis 2 Stunden. Bei den Kund/innen zu Hause konsultiert er die Dokumentation mit den zu erledigenden Aufgaben, in der er den Einsatz auch eintragen muss. Meistens erledigt er den Wochenputz oder geht einkaufen. Wenn danach noch Zeit bleibt, kann er auch auf Zusatzwünsche eingehen und bspw. noch ein Fenster putzen. Dabei wird darauf geachtet, dass die vorgesehene Zeitlimite nicht überschritten wird, weil man dies den Kund/innen zusätzlich verrechnen müsste.

Anforderungen für die Einsätze in Hauswirtschaft und Betreuung

«Soft Skills» werden bei diesen Pflichtenheften an oberster Stelle genannt: Es brauche für diese Tätigkeit vor allem Freude am Umgang mit älteren Menschen. Die Zivis müssen «ehrlich, vertrauenswürdig, selbständig, kommunikativ und flexibel sein und sich organisieren können» (EIB Spitex Basel). Im Vorstellungsgespräch werde auch abgeklärt, ob eine gewisse Haushaltserfahrung vorhanden ist und auch keine Berührungssängste vor solchen Tätigkeiten bestehen. Der Einsatzverantwortliche der Spitex Unteres Aaretal/Döttingen unterstreicht ebenfalls die Bedeutung des Vorstellungsgesprächs. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung im Gesundheitswesen könne er oft schnell einschätzen, ob jemand für diese Tätigkeit geeignet ist oder nicht. Auf spezifische Voraussetzungen mag er sich allerdings nicht festlegen: «Ich habe lieber, wenn die Zivis etwas aus Überzeugung machen und das Tätigkeitsfeld wachsen kann. Einige arbeiten lieber im technischen Bereich, die anderen in der Administration und wieder andere engagieren sich im zwischenmenschlichen Bereich.»

Erfahrungen der Zivis mit dem Einsatz bei Kund/innen

Grundsätzlich beurteilen die Zivis den Einsatz bei den Kund/innen zu Hause als positive, wertvolle Erfahrung. In Döttingen gab es während der kurzen Einsatzzeit keine Schwierigkeiten: «Ich bin nicht an meine Grenzen gestossen. Die Arbeit war aber neu für mich. Ich hatte noch nie mit pflegebedürftigen Personen zu tun. Die Klient/innen waren zufrieden, hatten Freude, haben mich bei der Arbeit nicht gestört [...]. Für mich war schön zu sehen, dass durch das, was du machst, die Leute dann auch Freude haben.» Der Basler Zivi hingegen hat auch herausfordernde Situationen erlebt, beispielsweise als ein jähzorniger Kunde von ihm als Spitex-Mitarbeitenden erwartete, dass er Bescheid weiss, wo sich alles befindet in seinem Haushalt. «Da musste ich ruhig bleiben und ihm immer wieder erklären, dass ich neu bin und nicht alles wissen kann.» Ähnlich muss er sich auch verhalten bei Personen, die «ziemlich sture Vorstellungen haben auf das Putzen und wollen, dass man etwas genau so macht, wie sie es immer gemacht haben». Diese Herausforderung wurde auch von mehreren Gesprächspartner/innen der Verbände angesprochen; sie stelle sich für junge Menschen – auch Auszubildende – oft im Umgang mit älteren Menschen. Es ist laut dem Zivildienstleistenden aber auch interessant gewesen zu sehen, wie die verschiedenen Leute funktionieren und was es brauche, um sie von anderen Lösungen zu überzeugen. «Man muss sich immer auf den Kunden ein-

stellen und darf auch nicht vergessen, dass der Kunde immer König bleibt. Besonders wenn man bei den Leuten zu Hause ist, kann man nicht einfach mit seiner eigenen Meinung einfahren und die durchsetzen.»

Akzeptanz bei den Kund/innen

Da der Zivi in Döttingen die Klient/innen nicht alleine besucht hat und nur wenige Einsätze stattfanden, können abgesehen von den geschilderten positiven Erfahrungen des Zivis und dem Ausbleiben negativer Rückmeldungen bezüglich seines Einsatzes keine Aussagen zur Akzeptanz bei den Kund/innen gemacht werden. Der Einsatzverantwortliche ist jedoch der Ansicht, dass insbesondere bei älteren Frauen grosse Skepsis bestehe, ob ein Mann als Putzkraft auch taue. Im Gegensatz zum stationären Bereich, wo Pfleger bei den Patient/innen sehr beliebt seien, seien in seinem Spitex-Team auch keine Männer angestellt: «In der Spitex ist die Situation etwas anders, der Pfleger ist Gast bei den Klient/innen und im Spital ist der Patient Gast beim Pfleger. Es spielt im Spital auch keine Rolle, ob der Pfleger putzen kann.» Er glaubt jedoch, dass Anfangswiderstände überwunden werden können, wofür es allerdings eine längere Einarbeitungs- und Einsatzzeit brauche.

Mit anfänglichem Widerstand haben in Basel sowohl der Einsatzbetrieb als auch der Zivi gerechnet. Die Einsatzverantwortliche hatte vorgängig alle Kund/innen mit einem Informationsschreiben auf den Zivildienst Einsatz aufmerksam gemacht und überall dort, wo die Zivis eingeteilt wurden, persönlich angerufen. Wo sie grossen Widerstand erwartete, hat sie von vorneherein entschieden, gar keine Zivis hinzuschicken. Die anfängliche Skepsis bei vielen Kund/innen betraf nicht nur Zweifel, ob ein Mann für Haushaltsarbeiten etwas taugt, sondern auch die Frage, ob man den Zivis vertrauen könne («Kommt nichts weg aus meinem Haushalt?»). Solche Ängste konnte die Einsatzverantwortliche z.B. mit Verweis auf den verlangten Strafregisterauszug abfedern. Der Zivildienstleistende selbst hatte «extrem viele negative Reaktionen erwartet» und war dann positiv überrascht, wie freundlich die Leute waren und wie gut er aufgenommen wurde. Sobald die Kund/innen gesehen hätten, dass er die Arbeiten genauso wie alle anderen Mitarbeiterinnen ausführte, legte sich die Skepsis. «Einige schauten mir auch beim ersten Mal zu, um zu sehen, ob ich es richtig mache, beim zweiten Mal aber dann nicht mehr.» Sein Eindruck, von den Kund/innen gut akzeptiert zu sein, wird auch von der Einsatzverantwortlichen bestätigt: Es sei eine grosse Wertschätzung seitens der Kund/innen da, für die es auch positiv sei, «dass es mal anders lief, dass man auch mal andere Gespräche hat, dass jemand froh und frisch an die Sache herangeht.»

5.4.2 Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege (Standard-PH)

Die Zivildienstleistenden mit dem Spitex-Standard-Pflichtenheft – drei von ihnen haben über ihre Erfahrungen berichtet – werden nach der Einführungszeit grundsätzlich für selbständige Einsätze bei den Kund/innen eingeteilt. Diese Arbeitsweise wurde von einem Zivi auch bewusst angestrebt: «Wenn man immer nur mitgeht, wird man andauernd kontrolliert, und man sieht auch andauernd wieder Neues. Mir ist es lieber, z.B. halbtags immer wieder zu denselben Klient/innen zu gehen und dafür selbständig etwas beizutragen.» (Zivi ReBeNo_Z)

Art der Kund/innen und Aufgaben

Grösstenteils waren die Kund/innen ältere Leute, darunter viele Personen mit Demenzerkrankungen. Sie werden unterstützt beim Ankleiden, bei der «Teilwäsche» am Bett und im Haushalt, bekommen Augentropfen verabreicht, den Rücken eingesalbt und das Frühstück bereitet, werden zu Spaziergängen begleitet etc. Die Zivis haben sowohl Männer als auch Frauen betreut, wobei vielfach Aufgaben der Grundpflege (Duschen, Körper- und Intimpflege) bei Frauen nicht oder nur in begrenztem Masse ausgeführt wurden. Zum einen werden damit die Wünsche gewisser Klientinnen berücksichtigt, die für die Körperpflege lieber von einer Frau betreut werden wollen (wobei einer der Zivis der Ansicht ist, vor allem die Ehemän-

ner dieser Frauen seien aus Eifersucht dagegen). Zum anderen müssen sich auch die Zivildienstleistenden diese Aufgaben zutrauen und sich damit wohlfühlen. Nur einer von ihnen, der als Rettungstransporthelfer ausgebildet ist, wurde mit der Zeit auch bei Frauen für die Grundpflege eingeteilt (Spitex ReBeNo am Standort Wohlen). Dass er am Anfang nur Männer bei der Körper- und Intimpflege unterstützte, war seitens des Einsatzbetriebes so gewollt, da sie schon seit Längerem keinen Mann mehr im Team hatten und die Klientinnen nicht überfordern wollten:

«Unsere Klient/innen waren sich Männer nicht gewöhnt. Darum waren wir am Anfang schon ein bisschen vorsichtig, vor allem bei der Körper-/Intimpflege bei Frauen. Wir haben ihn zuerst bei diesen Frauen vorbeigeschickt, um beispielsweise zu kochen, damit die Klient/innen ihn kennenlernen. Und dann haben wir uns nach und nach vorgewagt. Es gab einzelne Klientinnen, die nicht von einem Mann gepflegt werden wollten und das haben wir respektiert. Er wurde aber dann bei vielen Frauen eingeteilt.» (EIB ReBeNo_W)

Der Zivildienstleistende bei der Spitex ReBeNo am Standort Zollikofen hat erst allmählich Aufgaben in der Grundpflege übernommen. Waschen und Intimpflege übernimmt er nur bei Männern, den Frauen hilft er z.B. beim Ankleiden. Dies ist mit dem Einsatzbetrieb zwar nicht explizit abgemacht worden, ihm ist es jedoch wohler so. Bei der Spitex Gürbetal hingegen hat der Betrieb vorgeschlagen, dass der Zivi nur Männern beim Duschen hilft, was ihm auch lieber ist. Ohnehin sei diese Arbeit für ihn am Anfang gewöhnungsbedürftig gewesen, während es für die Kunden kein Problem gewesen sei.

Dass er die meisten Kund/innen regelmässig sehe, beurteilt der Zivi der Spitex ReBeNo Zollikofen positiv, wobei er zwischendurch auch die Abwechslung schätzt, nicht immer dieselben Leute zu betreuen. So bestehe auch weniger die Gefahr, dass man zu nahe dran ist und Abgrenzungsschwierigkeiten bekommt. Auch von der Geschäftsleitung her sei es gewollt, dass die Kund/innen von verschiedenen Mitarbeitenden betreut werden, «weil nicht allen Leuten dasselbe auffällt». Bei ihm waren diese Fragen jedoch weniger ein Thema, da er keine Behandlungspflege macht und die Einsatzmöglichkeiten daher begrenzt waren.

Anforderungen für die Einsätze im Bereich Pflege und Betreuung

Vor allem für pflegerische Aufgaben brauchen Personen, welche aus ganz anderen Berufen kommen, ein besonderes Interesse für die Betreuung von älteren Menschen, damit einem diese Arbeit Freude bereite und «nicht gruset», meint eine Einsatzverantwortliche. Man müsse anpacken können und ein Auge dafür haben, was die Leute brauchen. «Wenn einem Klienten etwas auf den Boden fällt, dann bückt man sich und hebt es auf. Es gibt immer wieder Leute, die einfach stehen bleiben» (EIB ReBeNo_Z). Nebst viel Sozialkompetenz brauche es auch eine grosse Eigenverantwortung und die Fähigkeit, selbständig zu arbeiten (EIB ReBeNo_Z). Aber auch die Zusammenarbeit im Team sei wichtig, und man müsse generell sehr flexibel sein: «Es gibt in der Spitex einfach sehr viele Arbeiten, die gemacht werden müssen» (EIB Gürbetal).

Für einen nächsten Einsatz würde sie darauf achten, dass sich der Zivi die Betreuung und Pflege von Frauen vorstellen könne, sagt die Einsatzverantwortliche der Spitex Gürbetal. Diesem Aspekt sei beim Schnuppern zu wenig Beachtung geschenkt worden.

Erfahrungen der Zivis mit den Einsätzen bei Kund/innen

Die Arbeit sei manchmal schon schwierig gewesen, meint der Zivi der Spitex ReBeNo Zollikofen, aber grundsätzlich seien die Erfahrungen gut gewesen. Als positiv empfinden die Zivildienstleistenden, wie dankbar die Leute sind und erfahren, wie es geschätzt wird, dass jemand kommt und ihnen hilft. Dies wiederum hat sie auch für ihre Arbeit motiviert. Falls sie an ihre Grenzen kamen oder nicht mehr weiterwussten, konnten sie telefonisch um Rat fragen. Einer der Zivis hat gemerkt, dass ihm Einsätze bei Kund/innen, mit denen die Kommunikation schwierig ist, zu anspruchsvoll sind:

«Einmal hatte ich einen Klienten, wo ich fand, dessen Betreuung sei zu schwierig für mich. Das habe ich auch gesagt, und dann wurde der Einsatzplan angepasst. Dieser Mann hat nicht gross geredet, konnte kaum gehen, brauchte Hilfe beim Aufstehen. Weil er nichts sagen kann, muss man die ganzen Abläufe sehr genau kennen, und das ist für mich sehr schwierig, weil ich die ganze Theorie nicht kenne, worauf man in solchen Fällen bei alten Menschen achten muss. Einfacher ist es bei Klient/innen, die ich direkt fragen kann, wie ich sie am besten unterstützen kann, wo ich sie festhalten soll etc. Sobald jemand nicht viel oder gar nichts selber mitteilen kann, wird es für mich sehr schwierig.» (Zivi ReBeNo_Z)

Nach Möglichkeit haben die Zivildienstleistenden auch kleine Zusatzwünsche erfüllt, z.B. einen Brief vorlesen oder eine Telefonnummer heraussuchen. «Wenn man genug Zeit hat, ist das kein Problem. Wenn die Zeit knapp ist, schaut man halt, was man machen kann, damit den Leuten trotzdem geholfen ist. [...] Das gehört einfach dazu, manchmal noch etwas extra zu machen» (Zivi ReBeNo_Z). Die Unterscheidung dessen, was gemäss Einsatzplanung zur Dienstleistung gehört und was ein Zusatzwunsch ist, war jedoch nicht allen Zivis von Anfang an klar.

Akzeptanz bei den Kund/innen

Die Einsatzbetriebe sprechen von vorwiegend oder gar durchwegs positiven Rückmeldungen der Kund/innen, nicht nur was die Arbeit der Zivis betrifft, sondern auch deren persönlichen Umgang mit den Klient/innen: «Sie schätzten seine Art» (EIB ReBeNo_W); «Er hat sehr schnell einen guten Kontakt zu den Klient/innen gefunden» (EIB ReBeNo_Z); «Sie haben ihn sehr gerne, weil er so ein fröhlicher und netter Mensch ist» (EIB Gürbetal). Eine Einsatzverantwortliche merkt an, dass die Akzeptanz durch Kund/innen bis zu einem gewissen Grad auch personenabhängig sei. Wenn es weniger gut geklappt hätte – davon waren sie eigentlich ausgegangen – hätten sie den Zivildienstleistenden enger betreut: «Wir wären das Risiko nicht eingegangen, dass dann vermehrt Reklamationen kommen» (EIB ReBeNo_W).

Teilweise waren die Kund/innen am Anfang etwas skeptisch, vor allem im Bereich der Hauswirtschaft hätten ältere Damen daran gezweifelt, ob ein Mann auch putzen und kochen kann. Nachdem die Zivis jedoch den Praxisbeweis lieferten, seien die Zweifel schnell verflogen. Für die Zivildienstleistenden selber war der Umgang mit solchen Situationen kein Problem:

«Manchmal haben die Frauen das erste Mal ein bisschen komisch geschaut, vor allem wenn es darum ging, sie zu duschen. Im Nachhinein haben sie aber immer gesagt, es sei jetzt nicht so schlimm gewesen oder es sei kein Problem gewesen für sie. Zum Teil war eine Skepsis vorhanden gegenüber einem Mann, der Zivildienst leistet und kein Militär macht. Diese Skepsis war jedoch fürs Arbeiten nicht hinderlich.» (Zivi ReBeNo_W)

«Ich war neulich zum ersten Mal bei einer Klientin. Sie wollte mich zuerst nicht bei sich haben und fand, es gehe nicht. Ich sagte ihr, dass ich aber gerne zu ihr komme, und sie meinte, wir könnten es ja noch einmal versuchen. Beim zweiten Mal war es besser, und sie sagte mir, ich dürfe weiterhin kommen. Andere sagen, dass sie keinen Mann wollen. Teilweise hört man es einfach zwischen den Zeilen: «Können Sie das auch wirklich? Dürfen Sie wirklich ganz allein diese Arbeit machen?» etc. Das stört mich aber nicht so.» (Zivi ReBeNo_Z)

5.4.3 Besuchs- und Begleitdienste

Die individuellen kundenbezogenen Aufgaben – Spaziergänge, Einkaufen, Gesellschaft leisten, an Termine begleiten – werden bei diesen Pflichtenheften schon nach kurzer Einführungszeit selbständig ausgeführt. «Dans le cadre du travail de terrain, c'est un travail très seul. On se rend tout seul chez les personnes.» (Zivi CRV_B). Mit Ausnahme der wöchentlichen Kolloquien (Croix-Rouge) und dem Austausch mit der

Einsatzverantwortlichen (Pro Infirmis) gibt es kaum Berührungspunkte zu Arbeitskolleg/innen. «Teilweise habe ich noch mit dem Transportdienst zu tun, wenn ich dort jemanden vertrete. Mit den Freiwilligen oder Praktikant/innen habe ich kaum zu tun» (Zivi Pro Infirmis).

Art der Kund/innen und Aufgaben

Im Besuchs- und Begleitdienst der Pro Infirmis Locarno betreut der Zivildienstleistende Menschen mit sehr unterschiedlichen Behinderungen (psychische Probleme, Down-Syndrom, Personen im Rollstuhl), das Altersspektrum reicht von Kindern bis zu 65-Jährigen (die Pro Infirmis ist zuständig bis zum AHV-Alter). Der Zivi wird nicht zu verschiedensten Kund/innen geschickt, sondern besucht regelmässig dieselben rund 8 Personen, plus einzelne andere, die er nur wenige Male sieht. In seinem Einsatz waren es hauptsächlich Frauen.

Beim Besuchs- und Begleitdienst des Croix-Rouge Vaudoise ist der Kreis der betreuten Kund/innen grösser; durchschnittlich machten die Zivis 2 bis 4 Hausbesuche pro Tag. Die betreuten Männer und Frauen waren hauptsächlich Senior/innen oder Personen nach einem Schlaganfall, hatten jedoch ganz unterschiedliche Beeinträchtigungen und Bedürfnisse, die in der Kundenkartei festgehalten sind: «Pour chaque personne, il y a une fiche descriptive (date de naissance etc), s'il y a un handicap et de comment prendre en charge la personne : si elle sort avec une canne, si elle aime prendre le bras pour s'appuyer etc.» (Zivi CRV_A). Der eine Zivildienstleistende, der einen Kurzeinsatz von 24 Tagen machte, hatte einen mehr oder weniger festen Kreis von Kund/innen, die er regelmässig besuchte. Eine gewisse Stabilität sei auch für die betreuten Personen wichtig, sagt er. Gerade für Menschen, die psychisch nicht stabil seien (z.B. Stimmen hören), sei es angenehmer, nicht jedes Mal wieder jemand anderen zu Hause zu empfangen. Der andere Zivildienstleistende, der für 180 Tage im Einsatz war, hat während dieser Zeit praktisch den ganzen Kundenstamm kennengelernt (50 bis 100 Personen). Dies war für den Wissenstransfer innerhalb des Betriebs vorteilhaft, da es unter den Betreuenden viele Wechsel gibt. Gewisse Personen hat er während seines Einsatzes näher kennengelernt, es wurden ihm jedoch nicht regelmässig dieselben Kund/innen zugeteilt. Die meisten Kund/innen seien sich daran gewöhnt, dass die Dienstleistungen von verschiedenen Personen erbracht werden. Kund/innen, die regelmässig immer von derselben Person betreut werden möchten, bekommen eine/n Freiwilligen zugeteilt. Zivis und Arbeitslose, die im Rahmen von Wiedereingliederungsmassnahmen nur vorübergehend beim Roten Kreuz tätig sind, haben hingegen in der Regel keinen fixen Kundenstamm.

Anforderungen für die Einsätze in den Besuchs- und Begleitdiensten

Aus Sicht der Einsatzbetriebe müssen Zivis für die Arbeit vor allem gewisse «menschliche Eigenschaften» mitbringen: Empathie, Gespür für Nähe und Distanz, Offenheit, Aufmerksamkeit. Sie müssen auf Personen zugehen können, die «in irgendeiner Weise anders sind» und sich auf die verschiedenen Situationen einlassen können (EIB Pro Infirmis). Sie müssen selbständig sein, ihre Grenzen kennen und auch mal nein sagen können. Verlangt wird ausserdem eine gewisse Professionalität des Auftretens gegenüber den Kund/innen: nebst Pünktlichkeit und der Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit dem Betreuungsnetzwerk der Kund/innen gehört dazu auch ein Gefühl dafür, wie man sich gegenüber den verschiedenen Personen verhält, und das Bewusstsein, dass man den Einsatzbetrieb gegen aussen vertritt.

Erfahrungen der Zivis mit den Einsätzen bei Kund/innen

Die Betreuung und Begleitung der Klient/innen ist für die Zivildienstleistenden eine wertvolle Erfahrung: «Das positive ist, dass man merkt, man macht etwas Nützliches und es ist gut für die Klient/innen. [...] Die Besuche können einem auch Energie geben» (Zivi Pro Infirmis). Sie schätzen die Kontakte mit den verschiedenen Menschen, wobei ihnen die Situation der Klient/innen auch nahegehen kann und die vielen

5 Erfahrungen der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe

Gespräche, die sie im Laufe des Tages führen (bzw. in Gang zu bringen bemüht sind) die Zivildienstleistenden fordern. Einer der Zivis erzählt, dass er diesen sozialen Aspekt der Arbeit unterschätzt und dies auch als Herausforderung empfunden habe (Zivi CRV_B).

Da die Zivildienstleistenden alleine bei den Klient/innen sind, müssen sie mit Unsicherheiten umgehen und gewisse Ängste auch aushalten können: Haben sie die Wünsche der Klient/innen richtig verstanden? Können sie sich beim Spaziergang darauf verlassen, dass die Klient/innen ihre körperlichen Fähigkeiten adäquat eingeschätzt haben? Was, wenn sie unterwegs plötzlich umfallen? Von konkreten schwierigen Erfahrungen berichtet nur derjenige Zivi, der beim Roten Kreuz einen langen Einsatz gemacht hat: Es habe teilweise «schwierige Fälle» gegeben, Personen, die kaum kommunizieren können, Gedächtnisstörungen haben oder physisch stark beeinträchtigt sind. Und man könne trotz den Informationen in der Kundenkartei nicht sicher sein, in welcher Verfassung man die Klient/innen antreffe:

«On n'est pas à l'abri de certaines surprises. Il est arrivé que j'arrive et trouve des personnes qui sont tombées, qui sont au sol, un peu désorientées, une personne qui s'est ouvert le crâne, il est en train de saigner, des personnes [...] vraiment âgées qui sont vraiment maigres.» (Zivi CRV_B)

Akzeptanz bei den Kund/innen

Die Zivildienstleistenden fühlten sich von den Kund/innen im Allgemeinen gut aufgenommen und akzeptiert. «Beim ersten Besuch merkt man, dass noch nicht so viel Vertrauen da ist, aber es kommt dann recht schnell und dann erzählen sie teilweise sehr viel und «geben sich in deine Hände». Sie sehen dich dann als Freund» (Zivi Pro Infirmis). Negative Reaktionen waren meist nicht grundsätzlicher Natur, sondern betrafen die Arbeit selbst (etwa, dass nicht das gewünschte Produkt eingekauft wurde) und konnten meist geklärt werden. Die Einsatzbetriebe bestätigen diesen Eindruck; sie haben fast ausschliesslich positive Rückmeldungen: «Ich habe von allen Klient/innen nur positives gehört. Ich weiss, dass sie es schon sagen würden, wenn etwas für sie nicht stimmen würde, denn es sind Personen, die wir schon lange kennen und die sich trauen etwas zu sagen» (EIB Pro Infirmis).

5.4.4 Hilfsmitteldienste

Die Transporte der Hilfsmittel zu den Kund/innen nach Hause – meist grössere Dinge wie Betten, Rollstühle oder Toilettenstühle – macht der Zivildienstleistende in Burgdorf praktisch nie alleine, sondern mit einem Mitarbeiter der Hilfsmittelstelle. Häufig helfen ihm auch Angehörige. Zu den Aufgaben vor Ort gehört auch die Installation der Hilfsmittel und die Instruktion der Klient/innen: «Man sagt ihnen mehrmals, wie es funktioniert, und nimmt ihnen allenfalls auch die Angst, die Geräte zu bedienen.» Im Schnitt werden ein bis zwei Hausbesuche pro Tag gemacht; kleinere Gegenstände werden oft von den Kund/innen im Laden selbst abgeholt.

Art der Kund/innen

Die Hilfsmittel werden an verschiedenste Leute geliefert, an Männer und Frauen, teilweise auch an Kinder. Manche haben eine Operation hinter sich, sind aber ansonsten «topfit», manche sind alt und erhalten auf Anordnung der Spitex Hilfsmittel. Auch mit dem Lebensende werden die Zivildienstleistenden immer wieder konfrontiert: «Vor zwei Wochen habe ich gerade ein Bett gebracht, das ich nun wieder holen gehen kann, weil die Person verstorben ist. Das kommt schon sehr viel vor, dass man in den letzten Wochen den Patient/innen den Support bringt. Zum Beispiel Luftlagerungssysteme, damit die Patient/innen nicht wund werden.» (Zivi Hilfsmitteldienst)

Anforderungen für die Einsätze in Hilfsmitteldiensten

Wenn man Berührungsängste habe, könne man diesen Einsatz nicht machen, meint der Zivildienstleistende: «Man muss z.B. Leute umbetten oder einen WC-Deckel installieren bei alten Leuten, die nicht mehr so sauber putzen können.» (Zivi Hilfsmitteldienst) Ob die Zivis auf behinderte oder kranke Menschen zugehen und mit schwierigen Situationen umgehen können, wird beim Bewerbungsgespräch durch den Einsatzverantwortlichen denn auch eingehend abgeklärt. «Sie kommen zu todkranken Leuten in die Wohnung oder zu Familien, wo ein Partner an einer tödlichen Krankheit leidet. Zum Teil sind dann auch Kinder in den Wohnungen. Sie erleben sozial schwierige Situationen, wo alles dreckig ist, wo Katzen und Hunde auf dem Tisch essen.» (EIB Hilfsmitteldienst) Er habe auch schon Bewerber gehabt, die von sich aus gesagt hätten, das gehe für sie nicht. Mit den 46 Zivis, die schon einen Einsatz gemacht hätten, habe es jedoch immer geklappt.

Erfahrungen des Zivis mit dem Einsatz bei Kund/innen

Manchmal sei es schon schwierig, Leute zu sehen, die schwer krank sind, meint der befragte Zivi. Aber er sei nie an seine Grenzen gestossen und habe auch von anderen Zivis nie gehört, dass dies passiert wäre. In 90 Prozent der Fälle sind seine Erfahrungen positiv; «pro Zivildiensteinsatz gibt es ungefähr einen Hausbesuch, wo man sagt, das hätte jetzt nicht sein müssen.» (Zivi Hilfsmitteldienst) Man dürfe negative Reaktionen der Kund/innen auch nicht persönlich nehmen:

«Leute, die krank sind, verändern sich, die werden zum Teil sehr böse. Diese Leute schimpfen und fluchen. Man darf diese Dinge nicht zu ernst nehmen, zum Beispiel wenn jemand sagt, dass man abfahren soll und er diesen Scheissdreck nicht wolle. Das spielt aber für uns keine Rolle, weil die Angehörigen die Geräte bestellt haben, damit sie die Leute weiterhin zu Hause pflegen können. Ich rede in diesem Fall den Leuten gut zu und installiere wie geplant. Manchmal kommt man auch zu Messies, dann stinkt es, aber es ist nicht so schlimm.» (Zivi Hilfsmitteldienst)

Es komme oft vor, dass man nach der Installation und Instruktion noch um kleine Zusatzaufgaben gebeten werde, z.B. ob man gewisse Dinge umstellen würde. Sofern es nicht zu viel Zeit in Anspruch nehme, mache er dies jeweils, sagt der Zivi. Wenn es darum gehe, die Patient/innen umzubetten, sei z.T. auch noch die Spitem vor Ort. «Diese Leute wissen, wie man das macht.»

Akzeptanz bei den Kund/innen

Der Zivi wird von den Kund/innen nach seiner Wahrnehmung sehr gut akzeptiert; auch der Einsatzbetrieb hat nie negative Rückmeldungen erhalten. Wenn er den Leuten sage, dass er Zivildienstleistender ist, reagieren die meisten enorm positiv: «Sie sind erstaunt, dass man so sinnvolle Dinge machen kann und sagen, dass sie es auch gemacht hätten, wenn sie zu ihrer Zeit die Möglichkeit gehabt hätten.» (Zivi Hilfsmitteldienst)

5.5 Einführung und Begleitung durch die Einsatzbetriebe

Einsätze im Bereich der Begleitung, Betreuung und Pflege zu Hause können anspruchsvoll sein. In den Gesprächen wurde thematisiert, wie die Zivildienstleistenden vom Einsatzbetrieb in ihre Aufgaben eingeführt wurden und wie sie während dem Einsatz durch den Betrieb unterstützt und begleitet wurden. Auf die Vorbereitung im Rahmen von obligatorischen Kursen, einschliesslich betriebsinterner, wird weiter unten in Kapitel 5.6 eingegangen.

5.5.1 Einführung der Zivildienstleistenden

Die Anleitung und Einführung der Zivildienstleistenden in die für sie zumeist völlig neuen Aufgaben erfolgt in der Regel durch diejenigen Mitarbeitenden resp. Freiwilligen, welche diese Aufgaben normalerweise verrichten. Bei Einsätzen zu Hause sind die Zivis in einer ersten Phase in der Beobachterrolle dabei, um die Abläufe und Klient/innen kennenzulernen. Je nach Komplexität der Aufgaben werden sie danach selbstständig bei den Klient/innen eingesetzt.

Einführung der Zivis bei den Spitex-Organisationen

In den Spitex-Organisationen werden die Zivis entsprechend dem Aufgabenbereich durch Hauspflegerinnen, SRK-Pflegehelferinnen, Fachangestellte Gesundheit FaGe oder in einem Fall (für Bürotätigkeiten) auch Lernende in die Aufgaben eingeführt.

Im Bereich Hauswirtschaft dauert die Einführungsphase rund 2 bis 3 Wochen; wenn Aufgaben im Bereich Betreuung und Grundpflege dazukommen 1 bis 2 Monate. Nachdem die Zivis gesehen haben, wie die Einsätze zu Hause im Allgemeinen ablaufen, können sie mithelfen und vermehrt Arbeiten selber übernehmen. Sie werden dabei von erfahrenen Mitarbeitenden angeleitet und unterstützt, bis sie genügend Sicherheit haben, um die Aufgaben selbstständig auszuführen.

«Am Anfang, die ersten zwei Monate, bin ich immer mit einer Hauspflegerin mitgegangen und wurde Schritt für Schritt in die Arbeit eingeführt. [...] Sie haben mich nicht einfach alleine gelassen. Zuerst haben wir die Rollen getauscht – ich habe die Arbeiten ausgeführt und sie hat zugehört, ob ich es richtig mache – und dann bin ich alleine zu den Klient/innen gegangen.» (Zivi Spitex Oberes Gürbetal)

Die Dauer der Einführung hängt von den Aufgaben, aber auch von Vorkenntnissen und Lerntempo der Zivildienstleistenden ab und wird flexibel angepasst. So war die Einführungsphase eines Zivildienstleistenden, der als Rettungstransporthelfer bereits einiges an Wissen und Erfahrung mitbrachte, vergleichsweise kurz: «Nach zwei Wochen hat die Fachkraft mir gesagt, dass es gut sei. Sofern ich länger gebraucht hätte, hätten sie mich mit Sicherheit länger begleitet» (Zivi Spitex ReBeNo_W). Beim Standard-Pflichtenheft werden die Zivildienstleistenden vielfach nicht von Anfang an in das gesamte Aufgabenspektrum eingeführt:

«Am Anfang hatte ich ganz einfache Aufgaben, z.B. mit den Klient/innen spazieren, was ich fast wöchentlich gemacht habe. Der Rest ist eher im Bereich Pflege. Einer der ersten Einsätze war bei einem Ehepaar, wo der Mann im Rollstuhl ist. Ihm habe ich in die Dusche geholfen (geduscht hat er aber selber). Mit der Zeit habe ich den Leuten z.B. geholfen beim Waschen (mit dem Waschlappen), allerdings noch keine Intimpflege, das kam erst später dazu. Ziemlich früh habe ich den Leuten auch geholfen mit den Stützstrümpfen. In diesem Bereich kamen also immer komplexere Aufgaben dazu.» (Zivi Spitex ReBeNo_Z)

Der entsprechende Einsatzbetrieb verfährt bei der Einführung genau gleich wie bei den SRK-Pflegehelfer/innen: «Wir haben ihn einfach ein bisschen länger begleitet als eine Person, die über mehr Pflegeerfahrung verfügt». Zusätzlich hätten sie darauf geachtet, dass der Zivildienstleistende während der Einführungszeit immer die gleichen Klient/innen sah und nicht zu vielen Wechseln ausgesetzt war (EIB ReBeNo_W).

Einführung der Zivis bei den weiteren Organisationen

Beim Roten Kreuz werden die Zivildienstleistenden von Praktikant/innen oder Stellensuchenden, die im Rahmen der beruflichen Wiedereingliederung wie die Zivis eingesetzt werden, eingeführt. Bei der Pro Infirmis hat die Einsatzverantwortliche selbst den Zivildienstleistenden angeleitet. Bei der Pro Senectute,

5 Erfahrungen der Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe

wo die individuelle Betreuung von Klient/innen nur begrenzt zum Pflichtenheft gehört, erfolgte die Einführung des Zivildienstleistenden punktuell und aufgabenbezogen. Beim Hilfsmitteldienst ist einer der Mitarbeiter für die Einführung und Betreuung verantwortlich.

In den Besuchs- und Begleitdiensten sind die Zivildienstleistenden bereits nach kurzer Zeit selbständig im Einsatz.

Beim Roten Kreuz dauert die begleitete Einführung rund zwei bis zweieinhalb Tage:

«Pour les deux premiers jours et demi, j'ai accompagné les autres intervenants à la Croix-Rouge. [...] J'ai suivi un jeune qui suivait une mesure de chômage qui était là depuis deux mois. Pendant ces jours j'avais un rôle d'observateur pour qu'il m'explique comment cela fonctionnait en pratique. J'ai aussi accompagné une matinée un coursier, un employé de la Croix-Rouge qui fait les commissions pour des personnes contre une rémunération de 15 CHF. C'est les mêmes prestations que je peux faire chez une personne». (Zivi CRV_B)

Diese Tage dienen dazu, den bevorstehenden Einsatz für beide Seiten zu konkretisieren und zu überprüfen, ob die Erwartungen erfüllt werden:

«On a un deuxième entretien, celui de mise en route, le premier jour de l'affectation, où l'on lui explique concrètement comment cela va se passer, avec une remise de planning, avec une convention assez détaillée sur les questions qu'il peut se poser, ce qu'il va rencontrer sur le terrain.» (EIB CRV_A)

Beim Besuchs- und Begleitdienst der Pro Infirmis war der Zivi ab dem zweiten Besuch alleine unterwegs:

«Die Klient/innen melden sich bei Pro Infirmis und geben an, was für einen Besuch, was für eine Dienstleistung sie sich wünschen. Dann gehe ich zusammen mit der Einsatzleiterin hin und es wird ein kleiner Vertrag unterschrieben, was die Dienstleistung von Pro Infirmis ist. Danach gehe ich alleine zu den Klient/innen und mache die Besuche.» (Zivi Pro Infirmis)

Beim Hilfsmitteldienst sind die Zivildienstleistenden grundsätzlich mit einem Mitarbeitenden der Fachstelle bei den Kund/innen im Einsatz.

5.5.2 Begleitung während dem Einsatz

In verschiedenen Einsatzbetrieben finden **regelmässige Gespräche** mit Zivildienstleistenden statt, um Besuche bei den Klient/innen vor- oder nachzubereiten und allfällige Schwierigkeiten und Probleme anzusprechen. Bei der Spitex Basel und der Pro Infirmis geschieht dies bilateral zwischen den Einsatzverantwortlichen und Zivildienstleistenden. Daneben gibt es verschiedenenorts auch **Teamsitzungen**, an denen die Zivildienstleistenden teilweise teilnehmen. Beim Roten Kreuz gibt es wöchentliche Kolloquien, die für alle Mitarbeitenden, die Hausbesuche machen, obligatorisch sind: Man blickt auf die vergangene Woche zurück, berichtet, wie es den Klient/innen geht, was sich allenfalls geändert hat. Diskutiert werden auch schwierige Situationen, etwa wenn etwas Unvorhergesehenes eintraf und man improvisieren musste, oder in denen man sich unsicher fühlte: «parfois certaines situations difficiles avec des personnes en chaise roulante où je sentais que je ne contrôlais plus la situation» (Zivi CRV_B).

In allen Einsatzbetrieben erhalten die Zivildienstleistenden **Unterstützung nach Bedarf**, sei es durch eine ständige Ansprechperson, welche bei Unklarheiten oder Schwierigkeiten telefonisch erreicht werden kann (Spitex Gürbetal, Basel, ReBeNo und Hilfsmittelstelle), durch eine mehr oder weniger konstante Begleitperson bei den Transporten (Hilfsmittelstelle) oder durch ein Team, welches stets ein offenes Ohr für Fragen

und Anliegen bereithält: «Wenn ich eine Frage habe, kann ich zu allen gehen – das ist hier im Team sehr praktisch» (Zivi ReBeNo_Z). Wichtig ist dieser Austausch nicht nur für fachliche Fragen, sondern auch für den Umgang mit schwierigen Erlebnissen:

«Man ist mit schwierigen Aufgaben konfrontiert. Zum Beispiel wenn Kinder verstorben sind und man die Hilfsmittel holen gehen muss. In diesem Fall wird man von den Angestellten vorbereitet. [...] Solche Geschichten nagen an einem. Im Geschäft kann man dann über solche Erlebnisse sprechen. Für die Angestellten ist das Alltag, für mich nicht» (Zivi Hilfsmitteldienst).

Eine weitere Form sind **begleitete Einsätze** im Rahmen der Ausbildung und Qualitätssicherung, die im betreffenden Einsatzbetrieb auch bei den Lernenden üblich ist: «Nach 2 bis 3 Monaten kam noch einmal eine Person mit (ein Tag), die geschaut hat, ob ich die Arbeit gut mache» (Zivi ReBeNo_W). In einem Fall hat auch der Zivildienstleistende die Initiative ergriffen: «Ich habe auch selber darum gebeten, dass eine ausgebildete Person mit mir auf eine Tour mitkommt und mir sagt, wo ich mich noch verbessern soll. Darauf haben wiederum die Klient/innen gut reagiert» (Zivi Spitex ReBeNo_Z).

5.5.3 Beurteilung der Einführung und Begleitung durch die Zivis

Die Art und Weise, wie die Zivildienstleistenden auf ihre Aufgaben vorbereitet und während ihres Einsatzes unterstützt wurden, wird von ihnen **grossmehrheitlich positiv beurteilt**. Die sorgfältige Anleitung und Übertragung auch etwas schwierigerer Aufgaben wird auch als Wertschätzung des Einsatzes verstanden:

«Alle Personen, mit denen ich zu tun hatte, haben mich sehr gut angeleitet. Zu Beginn der Arbeiten haben sie mir jeweils gesagt, wie sie es gerne hätten. Ich bin nicht einfach reingekommen und dann in der Küche auf der Bank gesessen, bis sie mir gesagt haben, was zu tun ist. Die Unterstützung war sehr gut, sie haben mich gut integriert, sie haben mich nicht auf die Seite geschoben und einfach gesagt, das ist ja nur ein Zivi.» (Zivi Spitex Unteres Aaretal/Döttingen).

Ob die Einführung ausreichend ist, bemisst sich daran, ob sich die Zivildienstleistenden nach der Einarbeitungszeit zutrauen, die Aufgaben selbständig zu übernehmen: «Ich bin sehr gut eingearbeitet worden und musste mir keine Sorgen machen, an diese Aufgaben heranzugehen» (Zivi Spitex Basel). Ein anderer Zivildienstleistender mit Standard-Pflichtenheft berichtete, die ersten selbständigen Einsätze bei den Klient/innen hätten sich «wie ein Sprung ins kalte Wasser» angefühlt, obwohl er die betreffenden Aufgaben bei vorherigen Besuchen schon mehrmals alleine durchgeführt hatte. Daher schätzt er, dass der Einsatzbetrieb ihm am Anfang leichte Fälle zugewiesen hat, bis er sich sicherer fühlte (Zivi Spitex ReBeNo_Z).

Einer der Zivildienstleistenden denkt, dass auch die Teamkolleginnen, welche ihn am Anfang angeleitet haben, davon profitieren konnten:

«Die Einarbeitungszeit war eigentlich eine Win-Win-Situation, weil die Mitarbeiterinnen bewusst reflektieren mussten, was sie sonst fast automatisch ausführen. Und für uns war es eine gute Lernhilfe, dass sie sich so bemühten, uns alles gut zu zeigen und zu erklären. Das lief reibungslos» (Zivi Spitex Basel).

Kritische Punkte und Verbesserungsvorschläge hat nur einer der Zivildienstleistenden angesprochen. Rückblickend hätte er sich eine vertiefere Einführung gewünscht, um während seines 6-monatigen Einsatzes selbständiger und autonomer mitarbeiten zu können:

«Ce n'est pas allé dans ce sens-là, c'était plutôt qu'on m'a donné des petits trucs à faire, on a vu que je me débrouillais pas mal, et au fur et à mesure j'ai pris de la responsabilité dans des tâches,

qui restaient tout de même succinctes, comme de la planification, mais si on se trompe il y a certaines conséquences» (Zivi CRV_B).

Für eine vertiefte Einführung habe es allerdings am Anfang auch an Zeit gefehlt – er habe manchmal das Gefühl gehabt, den Leuten etwas in die Quere zu kommen. Auch an Unterstützung hätte er etwas mehr erwartet als die angebotenen Standardabläufe, die in der Praxis nicht immer effizient bzw. zielführend gewesen seien:

«On nous donne une marche à suivre. En cas de pépin, il faut appeler le bureau tout de suite, faire un retour sur la situation. Dans la pratique on est quand même amené à le gérer un peu seul, parce qu'ils ne sont pas forcément disponibles. De ce côté-là, j'ai senti un petit manquement par rapport à des choses assez concrètes qu'on aurait pu nous signaler. Par exemple, les gens chez qui on va sont assez bien suivis, le CMS qui passe chez eux, donc en général une infirmière responsable [...]. Les infirmières ont un classeur avec des informations sur les personnes. J'appelais parfois directement l'infirmière si la personne avait besoin d'un soin spécifique, et pas d'abord la Croix-Rouge, qui après doit de toute manière appeler l'infirmière etc. Ça aurait été bien qu'on nous parle de l'existence de petites choses utiles qui existent chez les gens, plutôt que passer par un intermédiaire Croix-Rouge, tout en chaque fois faire un retour.» (Zivi CRV_B)

5.5.4 Erfahrungen und Einschätzungen der Einsatzbetriebe

Wie oben bereits erwähnt, passen die Einsatzbetriebe die Dauer der Einführungszeit und die Intensität der Begleitung der Zivildienstleistenden gemäss deren Fähigkeiten und Bedürfnissen flexibel an. Im Rahmen des Pilotprojekts berichten alle Einsatzbetriebe, die **Einführung habe gut geklappt** und habe in etwa dem **Aufwand entsprochen**, den man dafür vorgesehen habe. Viele der Zivildienstleistenden haben offenbar vergleichsweise schnell in die entsprechenden Aufgaben hineingefunden – hier ist man sich bewusst, dass bei anderen Personen möglicherweise eine engere Begleitung erforderlich wäre.

Die verantwortliche Person der Pro Infirmis, die zum ersten Mal dieses Pflichtenheft anbot, verweist auf die **Anforderungen bei der Begleitung von Zivildienstleistenden**: «Für uns ist es schon irgendwie eine grössere Verantwortung, wenn jemand zu den Klient/innen nach Hause geht, der oder die von Pro Infirmis angestellt ist [wie die Zivildienstleistenden], als wenn es Freiwillige sind. Es sind ja recht heikle Situationen bei den Leuten daheim. Inzwischen bin ich aber ruhig. Ich weiss, dass man auf ihn zählen kann.» Für sie erforderte es auch ein Umdenken, auch die Bedürfnisse des Zivildienstleistenden im Auge zu behalten – besonders, was den Austausch und die Reflexion über die Arbeit mit Klient/innen betrifft:

«Am Anfang kam er immer, wenn er eine freie Minute hatte zu mir, um über die Arbeit und die Situation der Klient/innen zu sprechen. [...] Ich war es nicht gewohnt, denn bisher habe ich immer einfach meine Arbeit gemacht. Ich habe dann gemerkt, dass es gewisse Zeitfenster braucht für den Austausch. Und ich weiss jetzt, wie ich mich bei einem Zivi-Einsatz organisieren muss – Plan erstellen etc. Es war halt das erste Mal. Bei einem zweiten Einsatz werde ich schon viel besser wissen, was es alles braucht.» (EIB Pro Infirmis)

Von der Pro Senectute Lugano wurde der **Aus- bzw. Weiterbildungsaspekt von Zivi-Einsätzen** angesprochen. Beim Entscheid, wie sehr die Einführung in die Tiefe gehen oder wie gross das Aufgabenspektrum sein soll spielen auch die Interessen und Zukunftspläne der Zivildienstleistenden eine Rolle. «Wenn wir merken, dass jemand wirklich auch später in diesem Berufsfeld tätig sein möchte, verhalten wir uns eher wie Ausbildungspersonal und versuchen, eine gewisse Ausbildung oder Weiterbildung zu bieten.» Sei dies nicht der Fall, stelle sich die Frage, welche Rolle man gegenüber den Zivildienstleistenden zu erfüllen habe: «Müssen wir sie beschäftigen oder ausbilden? Wenn er einen Fehler macht: Was machen wir?»

Das Pflichtenheft gebe zwar vor, in welchem Bereich der Zivildienstleistende in welchem Umfang eingesetzt werden soll, biete jedoch keine Lösung, wenn sich herausstellt, dass man ihn in gewissen Bereichen nicht so sinnvoll einsetzen kann. Für den Umgang mit solchen Schwierigkeiten sei das Regionalzentrum ein guter Ansprechpartner gewesen. In diesem Zusammenhang wird der Vorschlag vorgebracht, einen **Austausch oder Kurs für Einsatzbetriebe** anzubieten, analog zu den Kursen für Lehrlingsbetriebe, um solche Fragen zu vertiefen und sich mit anderen Betrieben auszutauschen.

5.6 Anforderungen und Ausbildungskurse

In den Pflichtenheften zu den Einsätzen wird jeweils definiert, welche Ausbildungskurse vor resp. während des Einsatzes besucht werden müssen. Bei kurzen Einsätzen unter 50 Tagen entfällt diese Pflicht, was bei drei der befragten Zivildienstleistenden der Fall war (Hauswirtschaft/Betreuung Spitex, Besuchs- und Begleitdienst sowie Hilfsmitteldienst). Bei Spitex-Pflichtenheften, die Aufgaben im Bereich der Grundpflege vorsehen, muss der Kurs zur Gesundheits- und Krankenpflege unabhängig von der Einsatzdauer besucht werden. Von Ausbildungskursen dispensiert werden können Zivildienstleistende, die entsprechende berufliche Qualifikationen mitbringen.

Die drei Zivildienstleistenden, die keinen Ausbildungskurs besucht haben, waren sich einig, dass bei **kurzen Einsätzen** von knapp einem Monat ein Kursbesuch nicht nötig ist: «Durch die sehr gute Instruktion hier im Einsatzbetrieb und mit ein bisschen gesundem Menschenverstand kann man die Aufgaben bewältigen. Man muss ein bisschen Geduld haben und etwas Verständnis für die Situation der Leute» (Zivi Hilfsmitteldienst). Ausserdem könne man während 26 Tagen «gar nicht alles sehen und machen, was in einer Spitex-Organisation so anfällt» (Zivi Spitex Unteres Aaretal). Bei einem längeren Einsatz halten sie die Vorbereitungskurse jedoch für sinnvoll. Der beim Croix-Rouge tätige Zivildienstleistende weist auf Themen hin, deren Vertiefung auch im Rahmen eines kürzeren Einsatzes nützlich sein könnte, beispielsweise den Umgang mit schwierigen Situationen zu üben, statt nur eine Telefonnummer für Notfälle dabeizuhaben, einen Nothelferkurs und vielleicht auch eine Anleitung, wie man schmerzgeplagte Personen am besten bei der Fortbewegung unterstützt.

Eine allgemeine Feststellung, die verschiedene Ansprechpersonen in den Einsatzbetriebe machen, betrifft die Frage der **grundsätzlichen Eignung einer Person für die Arbeit im sozialen und/oder pflegerischen Bereich**: Wer bestimmte Grundfähigkeiten nicht mitbringe, könne auch durch einen noch so guten Kurs nicht für diese Arbeit vorbereitet werden. Andererseits ist man der Ansicht, dass auch Personen, die mit dem Bereich der sozialen Arbeit oder Pflege noch kaum in Berührung gekommen sind, auf den Umgang mit Nähe und Grenzen sowie auf die verschiedenen Rollen, die man gegenüber verschiedenen Personengruppen (ältere Menschen, Kinder, Arbeitskolleg/innen etc.) sensibilisiert und geschult werden können. Eine weitere Besonderheit und Herausforderung sehen die Einsatzbetriebe darin, dass die meist eher jungen Männer noch **wenig mit der Arbeitswelt** vertraut sind. Sie wüssten teilweise nicht, was es heisse, für eine Organisation zu arbeiten, d.h. dass sie nicht als einzelne Person ihre Arbeit machen, sondern als Vertreter/in der Organisation wahrgenommen werden. Aus Sicht der Einsatzbetriebe wäre es wünschenswert, wenn die Zivildienstleistenden in dieser Hinsicht besser vorbereitet bzw. sensibilisiert wären.

In den folgenden Kapiteln wird für die einzelnen Kursangebote darauf eingegangen, wie die Zivildienstleistenden den Nutzen des Kurses im Hinblick auf ihren Einsatz sowie Inhalte, Dauer und Organisation des Kurses einschätzen. Bei der Beurteilung fliessen auch die Einschätzungen der Ansprechpersonen der Einsatzbetriebe ein, wobei aus den Gesprächen hervorging, dass der Kenntnisstand über die Kursinhalte meist sehr gering ist und sich auf Informationen beschränkt, die sie von den Zivildienstleistenden erhielten.

5.6.1 Gewaltfreier Umgang mit Konflikten (GfK)

Mit Ausnahme der drei Zivildienstleistenden mit kurzen Einsätzen haben alle befragten Zivildienstleistenden diesen Kurs besucht. Zwei Personen äusserten sich kritisch zur **Praxisrelevanz** resp. dem **Nutzen des Kurses** für den Einsatz, einer der Befragten hatte aufgrund seiner Berufserfahrung im Sozialbereich kaum Bedarf an den vermittelten Inhalten; drei Zivildienstleistende beurteilten den Kurs als mehrheitlich positiv und nützlich.

Der Zivildienstleistende beim Besuchs- und Begleitsdienst des Croix-Rouge (CRV_B) war am Anfang skeptisch, ob der Kurs etwas bringen werde, sei jedoch positiv überrascht gewesen, wie der Kurs abgelaufen sei. Der Nutzen sei hauptsächlich ein persönlicher gewesen; eine konkrete praktische Anwendung der Inhalte habe es jedoch kaum gegeben, allenfalls dahingehend, dass er sich klarer in seiner Rolle gegenüber anderen positioniert habe. Der Zivildienstleistende hätte es bevorzugt, stattdessen einen praktisch ausgerichteten Kurs zu absolvieren, bspw. bei der Handhabung eines Rollstuhls instruiert zu werden, wie man sehbehinderte oder blinde Personen am besten führt, wie man mit dementen Menschen umgeht etc.

Auch für den Zivildienstleistenden der Spitex Basel im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung spielen die Kursinhalte im Arbeitsalltag kaum eine Rolle – «zum Glück nicht, da es bisher keine Konflikte gab». Sinnvoll findet er den Kurs trotzdem, auch weil gewisse Inhalte (z.B. das «Gewaltthermometer») oder Fähigkeiten (z.B. wie man als Mediator eingreifen kann) auch ausserhalb des Zivildienstesatzes wichtig seien. «Konkret habe ich bis jetzt also nichts direkt umsetzen können, aber ich weiss, wie ich reagieren müsste in so einer Situation. Deshalb würde ich den Kurs weiterhin empfehlen für Leute, die einen Einsatz in der Spitex machen.» Den grössten Nutzen sah er allerdings nicht in den Kursinhalten, sondern im Erfahrungsaustausch mit den anderen Zivildienstleistenden.

Für den Einsatz bei der Pro Infirmis wird hauptsächlich das Thema Mediation als sinnvoll erachtet: «Es wurde gezeigt, wie man verschiedene Standpunkte anhören soll und wie man dann weiterarbeiten kann. Gerade mit Behinderten oder mit Personen mit psychischen Schwierigkeiten sind wohl öfter die Wahrnehmungen ganz unterschiedlich, wo man es gar nicht erwarten würde» (Zivi Pro Infirmis).

Der Zivildienstleistende bei der Spitex ReBeNo war aufgrund seiner Berufserfahrung als Fachperson Betreuung Kinder (FaBeK) aus seiner Sicht unterfordert. Der Kurs habe zwar einige Themen repetiert, die er nützlich findet, z.B. wie man verhindern kann, dass ein Konflikt eskaliert. Er bezweifelt jedoch, dass solche Instrumente auch nach dem Kursbesuch abgerufen werden können, wenn es die Situation erfordert: «Ich denke nicht, dass man in einem Kurs diese Sachen automatisieren kann. Wenn man in solche Situationen kommt, denkt man nicht mehr unbedingt an den Kurs.» Vielmehr greife man auf intuitive Verhaltensweisen zurück, um beispielsweise eine Person zu beruhigen – «so, wie es wohl jeder ungefähr machen würde.» Ausserdem sei der Nutzen des Kurses auch durch die Rolle des Zivildienstleistenden im Einsatzbetrieb beschränkt: «Wenn man z.B. in ein Team kommt, wo die Stimmung schlecht ist, bringt ein solcher Kurs auch nichts. Als Zivi würde man ja auch nicht versuchen, dort eine Veränderung zu erreichen. Von da her war dieser Kurs für mich ziemlich überflüssig.» (Zivi ReBeNo_Z)

Ein Teil der kritischen Rückmeldungen auf den Kurs betrifft die **Praxisrelevanz und Praxisnähe** des Kurses. Die Zivis hatten teilweise den Eindruck, dass viele der vermittelten Inhalte bereits intuitiv bekannt sind: «Ich habe deutlich mehr erwartet für 5 Tage. Er hat etwas erzählt, was man machen soll, wenn zwei sich streiten, nämlich zuhören. Es war aber nichts, was der Normalbürger nicht weiss, zumindest in meinen Augen. Man wird nicht gefordert in diesem Kurs» (Zivi ReBeNo_W). Die Art und Weise der Themenbearbeitung wurde teilweise als zu abstrakt empfunden: «Zu viel Frontalunterricht. Der Kursleiter sollte Beispiele aus dem Pflegealltag bringen und eigene Erfahrungen thematisieren. Man merkt, ob jemand bereits einmal in einer solchen Situation war oder ob er nur davon redet» (Zivi ReBeNo_W). Die Distanz

zwischen Theorie und Praxis war auch für andere Zivildienstleistende zu gross: «Es ist schwierig, ein Problem zu spielen und dann daraus etwas zu lernen. Es ist nicht echt rüberkommen. Wir mussten Konfliktsituationen vorspielen, aber im Einsatz habe ich nie solche Situationen angetroffen» (Zivi Spitex Gürbetal). Auch die Schilderung erlebter Konfliktsituationen und wie man damit umgegangen sei, war für ihn nicht hilfreich; es habe sich eher «wie eine Selbsthilfegruppe» angefühlt.

Skeptisch zum Nutzen und zur Eignung des Kurses haben sich auch einzelne **Einsatzbetriebe** geäussert. Für die Mitarbeit im Hilfsmitteldienst, wo der Anteil kundenbezogener Aufgaben vergleichsweise tief sei, erachtet der Einsatzverantwortliche den Kurs als unnötig. Wenn es im Betrieb Konflikte gebe, sei er selbst genügend ausgebildet, um diese lösen zu können. Beim Besuchs- und Begleitedienst des Croix-Rouge Vaudoise sieht man wenig Konfliktpotential und dementsprechend auch einen eher geringen Nutzen des Kurses: «Ce n'était simplement peut-être pas le cours le plus adapté pour l'accompagnement des aînés» (EIB CRV_A). Sie teilen die Einschätzung des Zivildienstleistenden, dass die Vermittlung praktischer Kenntnisse für das angebotene Pflichtenheft nützlicher wäre: «il serait plus utile un cours sur comment se déplacer de manière sécuritaire» (EIB CRV_B).

Der Kurs «Gewaltfreier Umgang mit Konflikten» muss grundsätzlich **vor Antritt der Einsätze** erfolgen. Dies ist jedoch nicht immer möglich ist, da viele Einsätze sehr kurzfristig besetzt werden, die Kurse jedoch wochen- oder monatelang im Voraus ausgebucht sind. Während die Einsatzverantwortliche der Spitex Basel diesen Umstand bedauert, sieht der betreffende Zivildienstleistende auch einen Vorteil darin, wenn man zum Zeitpunkt des Kursbesuchs bereits erste Praxiserfahrungen mitbringen kann:

«Ich habe den Kurs etwa ein, zwei Monate nach Beginn meines Einsatzes besucht. Das war gut, weil wir dort Erfahrungen austauschen konnten mit den Zivildienstleistenden, die im sozialen Bereich arbeiten. Wir konnten anhand eigener Erlebnisse und Beispielen anschauen, was man verändern oder verbessern könnte. Dieser Kurs nützt etwas, wenn man ihn während dem Einsatz absolviert. Hätte ich den Kurs vor dem Einsatz besucht, hätte ich gar nicht gewusst, mit was für Leuten ich zu tun habe und welche Schwierigkeiten auftauchen können.» (Zivi Spitex Basel)

Für den Zivildienstleistenden im Besuchs- und Begleitedienst der Pro Infirmis Locarno, der den Kurs aus organisatorischen Gründen ebenfalls erst während seines Einsatzes besuchen konnte, spielt der Zeitpunkt keine wesentliche Rolle. Er würde es jedoch begrüssen, wenn der 5-tägige Kurs nicht als **Blockveranstaltung** stattfinden, sondern auf mehrere Wochen verteilt wäre: «Dann könnte man mehr aufnehmen.» Allerdings wäre dies vom Tessin aus kaum möglich, da die Kurse im Kanton Bern (Schwarzenburg) stattfinden.

Die **Kursdauer** wurde von den Teilnehmenden teilweise als eher zu lange empfunden. Besonders bei der Theorie hätte man sich kürzer fassen können, während man von anderer Seite grundsätzlich nichts gegen einen fünftägigen Kurs hätte, dann aber inhaltlich deutlich mehr erwarten würde.

5.6.2 Betreuung von Menschen mit einer Behinderung (BMB)

Diesen Kurs hat der Zivildienstleistende bei der Pro Infirmis Locarno besucht. Für sein Pflichtenheft im Besuchs- und Begleitedienst habe der Kurs jedoch nicht sehr viel gebracht, da er keine Aufgaben in der Grundpflege übernehme (**Praxisrelevanz und Praxisnutzen**). Für die Einsatzverantwortliche war der Effekt des Kurses ebenfalls nicht wahrnehmbar: «Ich habe keinen Unterschied gemerkt, wie er vor dem Kurs und nach dem Kurs gearbeitet hat. Aber es hat sicher etwas gebracht.» Sie räumt ein, inhaltlich kaum über die Kurse Bescheid zu wissen, weist jedoch darauf hin, dass das Thema psychische Krankheiten für die Vorbereitungskurse wichtig wäre: «In den Kursen kann man ja dann auch Rollenspiele etc. ma-

chen, was wir hier nicht bieten können. Es ist gar nicht so einfach zu begreifen, dass die Kommunikation mit Personen mit Handicap einfach anders laufen kann als mit Personen ohne Handicap.»

5.6.3 Betreuung alter Menschen

Für die beiden Zivildienstleistenden, die den Kurs besucht haben, waren der Ausbildungskurs und die vermittelten Inhalte nur begrenzt von Nutzen. Für die soziale Begleitung von älteren Menschen (ohne individuelle Klientenbetreuung) wie bei der Pro Senectute Lugano sei es auch «schwierig, einen Vorbereitungskurs zu kreieren, der mir hier etwas nützen würde». Ungeachtet der **Relevanz** für seinen Einsatz hielt der Zivildienstleistende die vermittelten **Inhalte** für trivial – ähnlich wie ihm sei es auch anderen Teilnehmern ergangen:

«Das meiste wusste ich schon. Es wurde über total offensichtliche Sachen gesprochen, z.B. dass man sich die Hände waschen soll und wie genau. Wenn man einen Film schauen muss, wie man sich die Hände wäscht und dann noch in der Gruppe darüber diskutieren muss, dann finde ich das einfach total übertrieben. Eventuell ist der Kurs nützlich, wenn man wirklich enger mit den alten Leuten zusammenarbeitet oder diese pflegt.» (Zivi Pro Senectute)

Vor diesem Hintergrund findet er auch die **Kursdauer** von 5 Tagen zu lange. Die Themen seien im Großen und Ganzen zwar OK, aber man könnte sie auch schneller abhandeln und den Kurs auf 2 Tage zusammenkürzen. Hilfreich wäre hingegen, wenn im Rahmen dieses Kurses ein Austausch mit Zivildienstleistenden ermöglicht würde, welche bereits einen ähnlichen Einsatz geleistet haben.

Für den Einsatz bei der Spitex Basel mit Schwerpunkt Hauswirtschaft und Begleitung sei vor allem die Diskussion ethischer Fragen wertvoll gewesen: «Wichtig ist z.B., dass man die Lebensform dieser Menschen respektiert und nicht einfach reinkommt und ihnen etwas aufdrängt, sondern mit Fragen an sie herangeht: «Warum machen Sie das so?» Das hat mir schon geholfen für die Arbeit bei der Spitex.» Etwa 50 Prozent des Kurses sei jedoch mehr auf Personen ausgerichtet gewesen, die in Altersheimen arbeiten, d.h. man habe Instrumente wie Schnabelschoppen kennengelernt, die man im Alltag dort braucht oder Möglichkeiten der Aktivierung (Spiele etc.) besprochen.

Die Einsatzverantwortliche bei der Spitex Basel ist der Ansicht, dass für Einsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege ein **separater Kurs** sinnvoll wäre. Spezifisch an der Spitex sei ja, dass die Zivis ganz allein unterwegs sind und nicht wie im Altersheim jederzeit jemandem eine Frage stellen können, wenn sie Schwierigkeiten haben. Und es gebe eine grosse Bandbreite an Kunden, die sie betreuen. Der Zivildienstleistende denkt, dass man in einem Spitex-spezifischen Kurs z.B. den Aufbau von Kontakten zu den Klient/innen üben könnte: «Es ist nicht so einfach, mit diesen Leuten Themen zu finden. Man ist ja vielleicht in einer Einzimmerwohnung, und da ist man fast verpflichtet, mit den Kund/innen ins Gespräch zu kommen – es wäre ja komisch, sich zwei Stunden anzuschweigen» (Zivi Spitex Basel).

5.6.4 Gesundheits- und Krankenpflege (GKP)

Die drei Zivildienstleistenden auf dem Standard-Pflichtenheft der Spitex (ReBeNo Wohlen/Zollikofen und Gürbetal) haben den Gesundheits- und Krankenpflegekurs absolviert.

Im Allgemeinen beurteilen sie **Nutzen und Inhalt** als gut und hilfreich – für jemanden, der in diesem Bereich noch keinerlei Vorkenntnisse mitbringt. Einer der Zivis hatte aufgrund seiner Arbeit als Rettungshelfer viele relevante Kenntnisse, ein anderer konnte den Kurs erst besuchen, nachdem er bereits rund einen Monat im Einsatzbetrieb arbeitete. Einiges war für die beiden eine Wiederholung, die Inhalte seien aber sehr sinnvoll und waren für die Zivis eine gute Grundlage, auf der sie im Einsatz aufbauen konnten.

«Puls messen war für mich schon neu. Aber im Einsatz darf ich das nicht machen. Umlagern hat man im Kurs gut gelernt, das war für mich schon eine Hilfe, vor allem als ich dann alleine unterwegs war» (Zivi Spitex Oberes Gürbetal).

«Dieser Kurs hat ziemlich viel gebracht. Das wichtigste für mich war, dass ich vorbereitet war auf das was kommt. [...] Was ich gelernt habe, wie man jemandem beim Aufstehen hilft etc., war wie ein «Bödeli», aber trotzdem brauchte ich hier [im Betrieb] nochmals die ganze Einführung. Ausserdem ist die Pflege bei jeder Person wieder unterschiedlich». (Zivi Spitex ReBeNo_Z)

Er habe insbesondere vom praktischen Wissen profitiert, das ihm am Anfang Sicherheit gab: «Wenn man zum ersten Mal zu den Leuten nach Hause ging, musste man sich nicht zuerst an alles herantasten. Wir haben typische Situationen gelernt, und den Rest konnte man daraus dann relativ gut ableiten, das wurde mir auch erklärt von den Personen, mit denen ich unterwegs war.» Von der Theorie hingegen habe er sich nicht so viel merken können, dafür seien die 5 Tage auch eher kurz. Grundsätzlich hält er es aber für erstrebenswert, sich auch in diesem Bereich mehr Wissen anzueignen, um beispielsweise beim Rapport den mit Fachbegriffen geführten Diskussionen besser folgen zu können, aber auch, um die eigene Arbeit reflektieren zu können:

«Wenn man keinen theoretischen Hintergrund hat, muss man oft nachfragen, was dies oder jenes Wort genau bedeutet. Ohne diesen Hintergrund kann ich auch meine eigene Arbeit nicht gut hinterfragen. Sie erklären mir, wie es geht, und ich versuche es nachzumachen. Später kommt vielleicht wieder jemand mit und kontrolliert, ob es richtig ist oder nicht. Aber selber kann ich es während meiner Arbeit nicht überprüfen. Wenn man es ganz genau wissen und perfekt machen will, braucht es auch die Theorie.» (Zivi Spitex ReBeNo_Z)

Seitens der Spitex-Einsatzbetriebe wird die **Dauer des Kurses** als eher kurz betrachtet, besonders für Personen, die noch nie etwas mit Pflege zu tun gehabt haben. Im Vergleich zum Pflegehelferkurs SRK sei es schon eine «Schnellbleiche».

«Der Betrieb kann Rücksicht nehmen, aber es ist vor allem schwierig für den Zivi. Für die jungen Zivis finde ich das eine grosse Herausforderung. Sie werden ins kalte Wasser «geschossen». Vielleicht sollte der Kurs etwas länger dauern, etwas mehr Theorie. Es geht auch mit 5 Tagen, aber ich finde den Kurs etwas zu kurz.» (EIB ReBeNo_Z)

Für den Zivildienstleistenden, der den Kurs ohne Vorkenntnisse besucht hat, war die Kursdauer hingegen gut: Mehr Inhalte hätte er kaum aufnehmen können. Er wirft zudem ein, dass die meisten Zivis nicht einen ganzjährigen Einsatz machen würden und damit ohnehin die einfacheren Fälle betreuen würden; dafür seien die 5 Tage ausreichend. Etwas kritischer beurteilt wird das Verhältnis von Dauer und Inhalt von einem anderen Zivi mit entsprechenden Vorkenntnissen: «Ich hätte etwas mehr erwartet. [...] Ich bin mir es gewohnt, in 5 Tagen mehr zu lernen. Man könnte mehr Inhalt transportieren in diesen 5 Tagen» (Zivi ReBeNo_W).

5.6.5 SRK Pflegehelfer

Der Lehrgang Pflegehelfer/in SRK umfasst rund 17 Tage Kurs (theoretische Grundlagen) und 30 Tage Praktikum. Der Lehrgang ist nicht Bestandteil der eidgenössischen Berufsbildungssystematik (Sek II und Tertiärstufe); das Zertifikat ist aber national anerkannt.

Zwei Standard-Pflichtenhefte bei der Spitex (Spitex ReBeNo und Spitex Sarganserland) sehen die Möglichkeit vor, im Rahmen eines Einsatzes den SRK Pflegehelferkurs zu absolvieren, sofern der nachfolgende Einsatz mindestens 120 Tage dauert. Das Pflichtenheft hält fest, dass Tätigkeiten im Pflegebereich, welche

den SRK-Pflegehelferkurs verlangen, nicht ohne Kursbesuch durchgeführt werden dürfen. In den Einsatzbetrieben der Spitex, die einen Einsatz in der Grundpflege vorsehen, sind die Zivildienstleistenden unabhängig davon grundsätzlich den SRK-Pflegehelfer/innen gleichgestellt; auch diese dürfen gemäss dem Administrativvertrag zwischen Spitex und santésuisse keine fallführende Grundpflege übernehmen.

Einer der Zivildienstleistenden beabsichtigte, den Antrag zu stellen, einen Teil seiner Einsatzzeit als Praktikum für den Pflegehelfer SRK anzurechnen – das theoretische Wissen bringe er aufgrund der Tätigkeit als Rettungshelfer bereits mit. Allerdings schliesst Art. 4d des ZDG Einsätze aus, «die primär privaten Zwecken der Zivildienst leistenden Person, insbesondere der Aus- oder Weiterbildung dienen».

5.6.6 Interner Kurs Hauswirtschaft (Spitex Basel)

Verschiedene Kantonalverbände der Spitex bieten einen vom Spitex-Verband anerkannten Basiskurs für Haushelfer/innen an. Es handelt sich dabei um einen Zertifikatskurs analog dem Lehrgang SRK-Pflegehelfer/in.

Daneben bieten verschiedene Spitex-Organisationen eigene interne Ausbildungen an, so die Spitex Basel. Der interne Hauswirtschaftskurs ist für alle Mitarbeitenden (inkl. Zivildienstleistende) obligatorisch. Da für eine Anstellung in der Hauswirtschaftsabteilung keine spezifische Ausbildung verlangt wird, dient der Kurs der Vermittlung von Fachkenntnissen und stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden über dieselbe Wissensbasis verfügen.

Für seine Arbeit sei dieser Kurs sehr hilfreich gewesen, berichtet der Basler Zivi:

«Ich hatte zwar schon im Haushalt geholfen, hatte aber wenig Ahnung von Putzmitteln oder Reinigungstechniken. Wir haben gelernt, welche Materialien man braucht, man lernt die PH-Werte kennen etc. Diesen Kurs müsste man fast vor dem Stellenantritt besucht haben, was bei mir nicht der Fall war. Der einzige Nachteil wäre, dass man dann im Kurs noch nicht mitreden könnte. Die anderen Teilnehmerinnen waren alle so um die 40, und wenn wir noch gar keine Erfahrung gehabt hätten, wären wir wohl einfach dagesessen und hätten geschwiegen.» (Zivi Spitex Basel)

Zum Kurs gehört neben drei praktischen Nachmittagen auch ein Tagesmodul, wo es um Kommunikation geht. Die Rückmeldungen der Zivildienstleistenden hätten gezeigt, dass diese Inhalte sich teilweise mit dem Kurs «Gewaltfreier Umgang mit Konflikten» überschneiden. Es sei zu überlegen, ob man die Zivildienstleistenden den Besuch des Moduls erlassen wolle, andererseits sei diese Überschneidung auch nicht so schlimm, schliesslich handle es sich um Themen, «die uns das ganze Leben beschäftigen» (EIB Spitex Basel).

5.7 Organisatorische Aspekte der Zivildiensteinsätze

Im Rahmen der Gespräche mit den Zivildienstleistenden und den Verantwortlichen in den Einsatzbetrieben wurden auch organisatorische Aspekte der Einsätze und die damit verbunden Herausforderungen beleuchtet.

Definition der Aufgaben und Planung der Einsätze

Die konkrete Ausgestaltung des Pflichtenhefts wurde von einzelnen Betrieben im Laufe des Einsatzes weiterentwickelt: «Ich wusste nicht genau im vornherein, was er machen sollte, wir mussten das zuerst ein bisschen herausfinden. Es war für uns wirklich ein Pilotprojekt: Wo können wir ihn einsetzen, was ist sinnvoll? Nach und nach haben wir dann gemerkt, wo wir ihn einsetzen können.» Beispielsweise habe sich herausgestellt, dass eine Einteilung im Spätdienst eine Überforderung des Zivis wäre (EIB Spitex Gürbetal). Einer der Zivildienstleistenden empfand dieses anfängliche Herantasten der Einsatzbetriebe als anstren-

gend. Am Anfang habe es oft Situationen gegeben, in denen unklar gewesen sei, was er tun solle. «Aber mit der Zeit begannen sie, darauf hinzuarbeiten, wie sie den Einsatz haben wollen, und dann hat sich die Situation verbessert. [...] Jetzt bin ich viel unterwegs und habe Einsätze.» (Zivi ReBeNo_Z). Die Schwierigkeit, die Zivis zu Beginn des Einsatzes gemäss Pflichtenheft zu beschäftigen, dürfte allerdings auch mit der Einarbeitungsphase zusammenhängen: «Am Anfang dauerte eine Weile, bis ich meinen Wochenplan mit Einsätzen hatte. Ich hatte aber immer etwas Sinnvolles zu tun. Manchmal habe ich etwas aufgeräumt oder archiviert» (Zivi Pro Infirmis).

Die Planung der Kundeneinsätze von Zivildienstleistenden ist in der ambulanten Betreuung und Pflege um einiges komplexer als in Heimen – dies gilt sowohl für Spitex-Betriebe als auch für die Besuchs- und Begleitdienste: Kurzfristige Absagen von Klient/innen, Personalabsenzen und – im Falle des Roten Kreuzes – die teilweise hohe Fluktuation beim Einsatzpersonal (Freiwillige, Arbeitslose) stellen eine Herausforderung für die Einsatzplanung dar. Die Betriebsgrösse, aber auch die Angebotspalette bzw. die Art der gebuchten Dienstleistungen spielt dabei eine wesentliche Rolle. So wurden die Zivis in Basel und Wohlen wie reguläre Mitarbeiter (Hauspfleger/in bzw. Pflegeassistent/in) eingeplant, während bei kleineren Betrieben die eingeschränkte Einsatzbarkeit die Planung tendenziell erschwert.

Die Planung des Einsatzes im Pilotversuch wurde auch deshalb als komplex empfunden, weil gegenüber den Kund/innen beim Anbieten allfälliger Zusatzdienstleistungen Transparenz herrschen müsse: «Wem verrechnen wir etwas, wem nicht? Da kann es schnell böses Blut geben» (EIB Basel). Man müsse aufpassen, dass die zusätzlichen Arbeiten (die man gemäss Ermessensspielraum nicht immer zusätzlich verrechnet) weder bei den Kund/innen noch beim Betrieb Erwartungshaltungen generiere:

«Den Kund/innen müssen wir klar sagen, dass dies nur geht, weil die Zivis da sind, und nicht immer erwartet werden kann. [...] Der Zivi kann z.B. im Zentrum den Gemeinschaftsraum putzen. Und wenn er nicht da ist? Dann muss es ja auch jemand machen – er kann nicht einfach wie im Heim mitlaufen und dies und jenes erledigen, es muss alles genau organisiert werden.» (EIB Spitex Basel)

Die Zivildienstleistenden beurteilen die Aufgabenzuteilung und Einsatzplanung mehrheitlich positiv und sie fühlten sich generell nicht unter- und auch nicht überfordert. Verbesserungsvorschläge betreffen nicht ihre persönliche Einsatzorganisation, sondern allgemeine Aspekte der Planung (mehrere Medikamententransporte miteinander verbinden, Einsätze so planen, dass sie geografisch nahe beieinanderliegen).

Auslastung

Von grösseren Problemen mit der Auslastung berichtet nur einer der Zivildienstleistenden. Die Situation hat sich zwar mittlerweile verbessert, aber die vielen Minusstunden, die er am Anfang des Einsatzes gemacht hat, sind fast nicht mehr aufzuholen, zumal er an den Wochenenden kaum auf sein Tagessoll kommt. Die Arbeitszeit führe immer wieder zu Diskussionen: «Sie erwarten von mir, dass ich z.B. mal einen zusätzlichen Tag arbeite, um Stunden aufzuholen, haben aber über den Monat verteilt gar nicht genug Arbeit für mich» (Spitex ReBeNo_Z). Die Einsatzverantwortliche sieht die Auslastungsprobleme denn auch als generelle Schwierigkeit der Spitex – aufgrund von häufigen kurzfristigen Schwankungen in der Auftragslage beschäftigen sie aus genau diesem Grund generell niemanden zu einem Pensum von über 80%. Weil der Zivildienstleistende nicht bei allen Klient/innen eingesetzt werden kann (keine Behandlungspflege), mussten alternative Tätigkeiten gefunden werden, um ihn auszulasten, z.B. Autos putzen oder Couverts einpacken (EIB ReBeNo_Z). Während gewisse Betriebe ihre Zivis in solchen Fällen intern in andere Abteilungen (z.B. betreutes Wohnheim) oder in ein anderes Zentrum schicken konnten, hatten andere mehr Mühe, den Zivis sinnvolle Aufgaben zuzuweisen. Besonders bei Ersteinsätzen müssen die Einsatzbetriebe hierzu «die Phantasie walten lassen» (EIB Spitex Basel) oder «sich etwas aus den Fingern

saugen» (EIB Spitex Oberes Gürbetal), um zu Beginn der Einsätze, bei kurzfristigen Ausfällen oder bei den gelegentlichen Leerzeiten, wenn es auch im Büro wenig zu tun gibt, die Zivildienstleistenden auslasten zu können. Von diesen Schwierigkeiten seitens der Einsatzbetriebe haben die Zivis selber offenbar wenig gemerkt: Der allgemeine Tenor lautet, dass man fast immer etwas zu tun gehabt habe oder gegebenenfalls nachfragen konnten, was es noch zu tun gebe.

Dass die Zivildienstleistenden Vollzeit arbeiten, kann für die Betriebe zwar Vorteile bringen, da sie im Gegensatz zu den Pflegehelferinnen auch innerbetrieblich vielseitig einsetzbar sind. Die kontinuierliche Präsenz des Zivis sei auch für das Team gut gewesen, meint die Einsatzverantwortliche der Spitex Gürbetal. Umgekehrt seien 100% in der Spitex besonders für eine ungelernete Person sehr viel: «Es kann zu Auslastungsschwierigkeiten führen und ich denke, dass ist auch schwierig für die Zukunft. In einem Heim ist das anders, da kann man dem Zivi sagen, geh zu der Kundin XY und lies ihr etwas vor. In der Spitex kann man das nicht machen. Man kann einen Besuch nicht einfach ausdehnen, weil die Leute ja jede Minute bezahlen.» Das Auslastungsproblem zu lösen, indem mehrere Betriebe gemeinsam einen Zivildienstleistenden einstellen, erachtet sie aufgrund des Organisationsaufwandes für unrealistisch.

Dass eine sinnvolle Auslastung bei einem Vollzeitpensum nicht möglich sei, wurde auch von der Einsatzverantwortlichen der Pro Senectute Lugano eingewandt. Anzuführen ist, dass dort die Möglichkeit bestehen würde, den Zivildienstleistenden vermehrt in anderen Bereichen, etwa dem Besuchs- und Begleitdienst einzusetzen.

Transportmittel

Bei der Spitex Basel sind die Mitarbeitenden grundsätzlich mit ihrem eigenen Velo unterwegs (wofür sie eine Entschädigung und eine jährliche Wartung erhalten); für gewisse Fahrten stellt der Betrieb Flyer zur Verfügung. In den weiteren drei Spitex-Organisationen haben die Zivis – wie die meisten anderen Angestellten – ihr eigenes Auto für die Fahrten zu Klient/innen genutzt (Kilometerentschädigung).

Beim Besuchs- und Begleitdienst des Croix-Rouge in Lausanne wird der öffentliche Verkehr genutzt, um die Klient/innen zu besuchen und/oder mit ihnen einkaufen zu gehen. Arztbesuche können auch mit dem Taxi erfolgen. Die entsprechenden Transportspesen werden von den Klient/innen übernommen. Bei der Pro Senectute, der Pro Infirmis und der Hilfsmittelstelle standen in der Regel Fahrzeuge zur Verfügung. Wenn alle betriebseigenen Autos besetzt waren, haben die Zivis ihre Privatautos (sofern vorhanden) oder Flyer benutzt.¹¹

Administrative Abwicklung allgemein

Zwei Spitex-Organisationen, die zum ersten Mal einen Zivildiensteinsatz anboten, empfanden die allgemeine administrative Abwicklung als kompliziert, unflexibel und umständlich. Zwar sei die zuständige Zivildienststelle stets sehr freundlich gewesen (EIB Spitex Gürbetal), aber Aufnahmeverfahren, Urlaubsgesuche etc. seien mit hohem Aufwand verbunden. Es sei gut möglich, dass gewisse interessierte Betriebe aus diesen Gründen auf das Anbieten eines Einsatzes verzichteten (EIB Spitex Basel).

¹¹ Die Lösung der Transportmittelfrage dürfte für grössere Einsatzbetriebe einfacher zu bewerkstelligen sein als für kleinere Organisationen (eigene Fahrzeuge) resp. aufgrund der Spesenregelung ZIVI vor allem dann eine Möglichkeit sein, wenn der Zivi in der Nähe des Einsatzbetriebs wohnt). Bei der Spitex Saanenland beispielsweise scheiterte die Anerkennung als Einsatzbetrieb wegen Transportproblemen.

5.8 Beurteilung der Pflichtenhefte

Die bestehenden Pflichtenhefte werden in ihrer aktuellen Ausgestaltung von den Einsatzbetrieben wie auch aus der Optik der Zivildienstleistenden grossmehrheitlich als tauglich erachtet (Aufgabenbeschreibung, Voraussetzungen, Einsatzbedingungen).

Grundsätzlichere Vorbehalte betreffen das eine Pflichtenheft der Pro Senectute mit Schwerpunkt «contatti sociali e intergenerazionali», das auf beiden Seiten als etwas unbefriedigend wahrgenommen wird. Dies betrifft die Aufgabenbeschreibung (für den Einsatzbetrieb zu unflexibel, wenn sich z.B. herausstellt, dass man den Zivi in einem der vorgesehenen Bereiche nicht sinnvoll einsetzen kann), die damit verbundenen Anforderungen (es sei schwierig, eine Person zu finden, die sowohl bei den praktischen Aufgaben, im Umgang mit Menschen und für Büroarbeiten gut einsetzbar sind), den Kundenkontakt (der Zivi hätte sich mehr direkten Kontakt mit Kund/innen gewünscht) sowie das Beschäftigungspensum (für den Betrieb wären 50% sinnvoller).

Aufgabenbeschreibung

Die Aufgabenbeschreibung wird grundsätzlich als flexibel genug und als adäquates Abbild der Praxis beurteilt. Verschiedene Einsatzbetriebe passen die Aufgaben je nach Fähigkeiten und Interessen der Zivis entsprechend an:

«Aufgrund seiner Ausbildung als Automobilmechatroniker konnten wir ihn zusätzlich auch noch sehr spezifisch einsetzen, zum Beispiel bei der Wartung der Fahrzeuge. (EIB Spitex ReBeNo_W)»

«Er erledigte freiwillig, spontan, mit einem gesunden Menschenverstand Arbeiten, die angestanden sind. Er dachte mit. Aus diesem Grund konnte er Zusatzaufgaben übernehmen, zum Beispiel einen Kunden im Laden bedienen.» (EIB Hilfsmitteldienst)

«Ich will nicht, dass der Zivi stur etwas machen muss. Ich rede zuerst mit den Kandidaten und schaue, was sie können und was sie gerne machen. [...] Das Pflichtenheft ist für mich keine sture Vorgabe.» (EIB Spitex Aaretal/Döttingen)

Wie bereits einleitend erwähnt, haben die effektiv ausgeführten Tätigkeiten in den meisten Fällen dem Aufgabenbeschrieb entsprochen, mit Ausnahme des Einsatzes bei der Spitex Aaretal/Döttingen, wo der Zivi in stärkerem Masse als im Pflichtenheft vorgesehen Aufgaben im administrativen Bereich übernommen hat.

Gewisse Unsicherheit besteht aktuell bei den Berner Spitex-Organisationen bezogen auf die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, da diese aufgrund des Sparprogramms nicht mehr im bisherigen Rahmen vom Kanton mitfinanziert werden und man davon ausgeht, dass die Nachfrage zurückgehen wird.

Der Aufgabenmix wird auch von den Zivildienstleistenden positiv beurteilt, sie schätzen die Abwechslung durch die verschiedenen Tätigkeiten (Hauswirtschaft, Pflege, Administratives) und die Kontakte zu verschiedensten Menschen. Einer der Zivis, der aufgrund seines Vorwissens aus dem Rettungsdienst deutlich mehr in der Grundpflege eingeteilt wurde als vorgesehen (70%), hätte am liebsten gar keine Hauswirtschaft gemacht und bedauerte zudem, nicht all seine Kenntnisse (Blutdruck messen, Verbandwechsel – beides gehört zur Behandlungspflege) einsetzen zu können.

Einsatzdauer

Mit einer Ausnahme erachten alle Einsatzbetriebe, welche ein Spitex-Pflichtenheft anbieten, aber auch die Pro Infirmis eine minimale Einsatzdauer von 6 Monaten für sinnvoll, nicht zuletzt aufgrund der benötigten Einarbeitungszeit. Aber auch für die Klient/innen sei eine gewisse Kontinuität wichtig. Eine kürzere Ein-

satzdauer ist für verschiedene Betriebe denkbar, wenn jemand bereits Erfahrung im Gesundheitswesen mitbringt oder zum wiederholten Mal einen Einsatz im selben Betrieb leistet. Diese Einschätzung wird von den Zivildienstleistenden geteilt: «Die Mindestdauer von 6 Monaten ist sinnvoll und genau richtig. Jetzt ist die Arbeit langsam zur Routine geworden – nach einem Monat weiss man hingegen noch nicht richtig Bescheid und hat noch zu wenig Sicherheit gewonnen» (Basel).

Auch beim Roten Kreuz, wo die Mindestdauer einen Monat beträgt, werden längere Einsätze bevorzugt, da die Zivis dann für den Wissenstransfer und die Einführung von neuen Freiwilligen genutzt werden können und auch im administrativen Bereich komplexere Aufgaben übernehmen können. Eine Einsatzverantwortliche merkt jedoch an, dass häufig nach 3, 4 Monaten die Motivation etwas zurückgehe – dies wird auch von den Zivildienstleistenden bestätigt:

«Six mois c'est long. Au bout d'un moment on connait les gens, l'état des gens stagne, toujours les mêmes difficultés, c'est un peu la répétition. Quand on n'est pas du milieu, ce n'est pas tous les jours facile, il y a des jours où on est fatigué, on n'a pas forcément envie d'écouter, on connait déjà l'histoire, il faut prendre sur soi. Il y a des moments où on a envie de dire stop.» (Zivi CRV_B)

Für den Einsatzleiter der Spitex Untere Aaretal/Döttingen (Kombi-Pflichtenheft mit geringem Spitex-Anteil) kann eine kurze Einsatzdauer auch Vorteile haben, v.a. dann, wenn es nicht so gut funktioniere. Denkbar sei ja auch, dass jemand mehrmals kurze Einsätze leiste. Umgekehrt ist er skeptisch, ob in der Spitex die maximale Einsatzdauer «das Gelbe vom Ei» sei. Die beiden Zivildienstleistenden, welche ihren gesamten Dienst bei der Spitex absolvieren, sind diesbezüglich geteilter Meinung: Während der eine Zivi es wichtig findet, in der Spitex mehr als ein halbes Jahr zu machen, weil es seine Zeit braucht, bis man selbständig unterwegs sein kann, würde der andere Zivi im Nachhinein eher einen 6-monatigen Einsatz machen: «Ich merke jetzt, dass es langsam *aahängt*, jeden Tag wieder dasselbe» (Zivi ReBeNo_Z). Ausserdem sei das tolle am Zivildienst, dass man in andere Berufe hineinschauen könne, und er hätte es spannend gefunden, auch noch etwas Neues auszuprobieren.

Bei der Hilfsmittelstelle in Burgdorf haben Zivildienstleistende in der Vergangenheit mehrheitlich 26-tägige Einsätze geleistet, beim ersten Einsatz idealerweise länger. Kürzlich wurde die Minimaldauer auf 2 Monate angehoben. «Ich will aber die minimale Einsatzzeit nicht zu hoch ansetzen, weil sonst viele Zivis für einen Einsatz gar nicht in Frage kommen, weil sie es zeitlich nicht einrichten können.» Für den Zivildienstleistenden, der bereits seinen 5. Einsatz dort leistet, sind die 26 Tage ideal: «Wenn ich einen längeren Einsatz leisten müsste, würde es mir mit diesen vier Aufgaben langweilig.»

5.9 Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitenden

Welche Schnittstellen zu anderen Personalkategorien bestehen, wurde vorgängig bereits erläutert. In den Gesprächen mit den Zivildienstleistenden und den Verantwortlichen in den Einsatzbetrieben wurde auch angesprochen, wie gut diese Zusammenarbeit klappt und wie die Zivildienstleistenden von den anderen Mitarbeitenden oder Freiwilligen akzeptiert werden.

Qualität der Zusammenarbeit

Die Zivildienstleistenden berichten übereinstimmend von einer angenehmen Zusammenarbeit und einem guten Arbeitsklima im Team resp. im Einsatzbetrieb. Probleme habe es keine gegeben. Dies wird auch von den Verantwortlichen in den Einsatzbetrieben bestätigt. Ein wichtiger Faktor hinsichtlich der Qualität der Zusammenarbeit ist die Flexibilität der Zivildienstleistenden, etwa deren Bereitschaft, kurzfristig für jemanden einzuspringen, aufgrund von Annullationen umzudisponieren oder zeitweise auch ein höheres Pensum zu übernehmen. Dass die Zivildienstleistenden Fragen stellten, offen für Kritik waren und allfällige Schwierigkeiten mit den Tagesverantwortlichen besprochen haben, wurde von den Mitarbeitenden und

Einsatzbetrieben ebenfalls geschätzt. Die Zivis konnten sich auch in die Arbeit einbringen: «In der Teamsitzung bin ich nicht dabei, [...] in der Pause hingegen werde ich bei den Fachgesprächen einbezogen, wenn es z.B. darum geht, welche Produkte man nicht mehr führen will.» (Zivi Hilfsmitteldienst)

Akzeptanz bei den Mitarbeitenden

Die Zivildienstleistenden wurden in allen Einsatzbetrieben nach ihrer Wahrnehmung im Allgemeinen gut aufgenommen und wertgeschätzt. Seitens der Verantwortlichen der verschiedenen Einsatzbetriebe berichtete man keine grundsätzlichen Schwierigkeiten bei der Akzeptanz von Zivildienstleistenden. Vielfach wird betont, dass man in den untersuchten Einsätzen sehr positive Erfahrungen gemacht habe. Wo Schwierigkeiten bestünden, sei dies meist personenabhängig und stelle die grundsätzliche Akzeptanz der Zivildienstleistenden im Einsatzbetrieb nicht in Frage.

Die Zivis berichten auch bei den Spitex-Einsätzen, dass ihnen viel zugetraut wird und sie wie ein vollwertiges Teammitglied behandelt werden. «Es hat nie geheissen, wart hier und du bleibst da und machst nichts, dann geht auch nichts kaputt» (Zivi Spitex Aaretal/Döttingen).

Die Mitarbeiterinnen des Hauswirtschaftsteams der Spitex seien am Anfang etwas skeptisch gewesen, berichtet die Einsatzverantwortliche der Spitex-Basel. Die Mitarbeiterinnen dachten, die jungen Männer können weniger gut putzen, bügeln etc. als sie. Nachdem sie sich von der Arbeit der Zivis überzeugen konnten, konnten die Zweifel ausgeräumt werden; heute werden die Zivis akzeptiert und geschätzt. Der Zivildienstleistende selber, der mit dieser Skepsis gerechnet hatte, bekam davon jedoch nichts zu spüren. Er sei von allen eigentlich sehr gut aufgenommen worden.

Die Zurückhaltung und Skepsis, die einer der Zivis beim Besuchs- und Begleitdienst des Croix-Rouge anfänglich wahrgenommen hatte, wird von ihm darauf zurückgeführt, dass die Mitarbeitenden mit unerfahrenen Zivildienstleistenden zu hätten, die im Gegensatz zu ihm nur kurze Einsätze leisteten:

«En arrivant, la première sensation que j'ai eu c'est qu'on est un peu pris de haut, dans le sens qu'on arrive et qu'on connaît rien. Mais au fil du temps, quand les gens voient qu'on peut être efficace, utile au niveau administratif, on nous confie des tâches à «responsabilité». Au début, il y a une certaine réticence à donner du travail «important», parce que les gens ont leur travail et ne veulent pas le donner, ne sachant pas si on va le faire de la bonne manière.» (Zivi CRV_B)

Diese Einschätzung wird vom anderen Zivi beim Croix-Rouge in Lausanne nicht geteilt; er fühlte sich grundsätzlich ernst genommen.

5.10 Bilanz aus Sicht der Zivildienstleistenden

Welches ist der Nutzen der Einsätze im ambulanten Bereich für die Zivildienstleistenden? Wo lagen für sie die grössten Herausforderungen und Schwierigkeiten? Wie beurteilen sie den Einsatz allgemein?

Nutzen der Einsätze für die Zivildienstleistenden

Für die Zivildienstleistenden sind diese Einsätze in erster Linie eine wertvolle **persönliche Bereicherung**: Menschen kennenzulernen, mit denen sie in ihrem sonstigen beruflichen und privaten Umfeld keine Berührungspunkte haben, und ein Bewusstsein für andere Lebensrealitäten zu entwickeln. Hilfebedürftigen, einsame oder ältere Menschen durch ihre Arbeit unterstützen zu können, empfinden die Zivis als Gewinn; die Dankbarkeit und Wertschätzung der Klient/innen ist eine sehr positive und motivierende Erfahrung.

«Seit Oktober bin ich täglich in diversen Haushalten – das ist ein riesiger Einblick in verschiedene Lebensstile, der sehr interessant ist. Der Kontakt zu diesen Leuten war sehr wertvoll. Man lernt auch das Leben schätzen, wenn man sieht, dass vieles im Alter nicht mehr so geht. Auch vom

praktischen Teil nehme ich viel mit – ich wäre jetzt selber fähig, einen Haushalt zu führen.» (Zivi Spitex Basel)

Die Einsatzbetriebe bestätigen den Eindruck der Zivildienstleistenden, insbesondere auf der persönlichen Ebene vom Einsatz profitiert zu haben. Was für die Zivis vor allem als persönliche Bereicherung beschrieben wird, ist für manche Einsatzleitenden als Entwicklung der Persönlichkeit, als Zuwachs an Lebenserfahrung und Sozialkompetenz wahrnehmbar: «Sie haben einen rechten Weg zurückgelegt bei uns» (EIB Basel). Die Einsatzverantwortliche der Pro Infirmis ist der Ansicht, dass der Zivi an Selbstwertgefühl gewonnen hat:

«Er hat bei dieser Arbeit von vielen Personen positive Rückmeldungen erhalten. [...] Ich habe den Eindruck, dass es ihn stärkt, weil er merkt, dass er auch mit schwierigen Situationen gut klar kommt und dass er Aufgaben wahrnehmen kann, die er sich vielleicht nicht zugetraut hätte, weil er bisher auch keine Möglichkeit dazu hatte.» (EIB Pro Infirmis)

In der Aussage klingt an, dass die Zivis auch fachliche Fähigkeiten dazugewonnen haben, wenn auch nur die wenigsten einen direkten Nutzen des Einsatzes für ihre weitere **berufliche Laufbahn** sehen. Ein Zivi, der beruflich mit Kindern arbeitet (FaBeK), profitiert von seinem Einsatz als «eine Art Weiterbildung» im Bereich der Pflege:

«Die Sicherheit, mit älteren Leuten umzugehen und auch einmal unangenehme Sachen anzusprechen, wird mir auch im Umgang z.B. mit den Eltern der Kinder helfen. Auch mit Situationen umzugehen, in denen eine spontane Reaktion gefragt ist, weil etwas nicht ist wie es sein sollte: das kommt in der Pflege genauso vor wie in der Betreuung von Kindern.» (Zivi Spitex ReBeNo_Z)

Für einen anderen Zivi haben sich die beruflichen Pläne während seines Einsatzes konkretisiert: «Ich hatte vorher schon überlegt, die Fachhochschule für soziale Arbeit zu machen, nun kann ich es mir wirklich vorstellen» (Zivi Pro Infirmis). Den Einsatz möchte er sich überdies als Ausbildungspraktikum anrechnen lassen.¹² Als Einziger verweist er auch auf positive Erfahrungen im Bereich der Arbeitsorganisation:

«Ich habe auch davon profitiert, zu sehen wie gut man zusammenarbeiten kann. Es ist ein grosser Unterschied zu den anderen beiden Einsätzen [...], wo die Leute wohl vor allem arbeiten gehen, weil man einfach arbeiten muss. Hier ist das anders und das ist auch eine gute Erfahrung.» (Zivi Pro Infirmis)

Solche **arbeitsweltbezogenen Erfahrungen** wurden von mehreren Einsatzbetrieben als positiver Nutzen für die Zivildienstleistenden beurteilt:

«Er konnte sicher von der Teamkonstellation profitieren. Einem Frauen-Team inklusive der Zusammenarbeit mit den Lehrlingen. Vor allem von der Kommunikation her, wie man miteinander umgeht. [...] In der Spitex ist man ein bisschen ein Einzelkämpfer. Wenn man draussen ist, ist man auf sich selbst angewiesen. Man muss flexibel sein, von dieser Erfahrung konnte er sicher profitieren.» (EIB Spitex ReBeNo_Wohlen)

«Er hat über seinen Horizont hinausgesehen. Und er hat gelernt zu arbeiten.» (EIB Spitex Oberes Gürbetal)

Was war besonders schwierig oder unbefriedigend?

Im Sinne einer Bilanz haben sich die Zivildienstleistenden jeweils zum Schluss des Gesprächs dazu geäußert, was für sie rückblickend besonders schwierig oder unbefriedigend war.

¹² Dies ist gemäss ZDG allerdings ausgeschlossen (vgl. Kapitel 5.6.5).

Die **grössten Herausforderungen** des Einsatzes lagen für die Zivis beim anfänglich ungewohnten Umgang mit Klient/innen (z.B. psychisch kranken Personen), bei der Unsicherheit, wie man am besten auf die Leute zugeht, und beim Überwinden von Berührungängsten: «Jemanden auszuziehen oder jemanden zu duschen, da muss man sich langsam daran gewöhnen. Am Anfang war dies für mich schwierig, jetzt ist es normal» (Zivi Spitex Gürbetal). Eine Herausforderung ist es auch, Situationen aushalten zu müssen: neben den positiven Aspekten gebe es eben auch «vieles, das einen runterzieht in diesem Beruf: Leute, die sterben, negative Reaktionen, Menschen, denen es nicht gut geht» (Zivi Spitex ReBeNo_Z).

Fundamentale Kritik am Einsatz wurde von keinem der Zivis vorgebracht und es wurden nur einzelne **negative Erfahrungen** vorgebracht: Die trotz gutem Arbeitswillen kaum mehr aufzuholenden Minusstunden zu Beginn des Einsatzes seien demotivierend gewesen (Zivi ReBeNo_Z). Ein weiterer Zivi nennt die nach einigen Monaten einsetzenden Ermüdungserscheinungen und gelegentliche Sinnkrisen, die er überwinden musste, als die grössten Schwierigkeiten seines Einsatzes (Zivi CRV_B).

Würden die Zivildienstleistenden den Einsatz wieder machen?

Praktisch alle Zivildienstleistenden würden den Einsatz heute nochmals machen; viele würden ihn auch Kollegen weiterempfehlen. Einzig den Einsatz bei der Pro Senectute würde der Zivi heute nicht mehr machen wollen. Die Kontakte mit älteren Menschen (15% des Pflichtenheftes) seien zwar interessant gewesen, aber die Arbeit im Büro sei zeitweise sehr langweilig gewesen, und er suche sich für die verbleibende Einsatzzeit lieber etwas Neues. Er empfiehlt, das Pflichtenheft zu erweitern und künftigen Zivis vermehrt in der direkten Arbeit mit älteren Menschen und ihrer Begleitung einzusetzen, was heute von Freiwilligen gemacht werde.

5.11 Bilanz aus Sicht der Einsatzbetriebe

Die allgemeine Bilanz der Einsatzbetriebe fällt positiv aus; die meisten Betriebe möchten weiterhin Zivildiensteinsätze mit den entsprechenden Pflichtenheften besetzen – allenfalls mit gewissen Anpassungen – und sofern auch künftig geeignete, interessierte Zivildienstleistende gefunden werden können und deren Auslastung weiterhin möglich ist.

Nutzen für die Einsatzbetriebe

In den **Spitex-Organisationen** übernehmen die Zivildienstleistenden mehrheitlich Aufgaben, die von festangestellten Mitarbeitenden übernommen werden.

Viele Spitex-Organisationen erhoffen sich vom Zivildiensteinsatz eine **Entlastung des Personals** bei den Einsätzen bei Kund/innen (Personalmangel oder Kapazitätsprobleme aufgrund von Krankheit oder Unfall kommen immer wieder vor) und die Unterstützung bei Gelegenheitsarbeiten im Betrieb, z.B. Fahrzeuge putzen etc. Diese Erwartungen konnten mehrheitlich erfüllt werden: Wäre der Zivi nicht dagewesen, so sagen die meisten Verantwortlichen der Betriebe, hätten die Mitarbeitenden mehr arbeiten oder gewisse Einsätze abgesagt werden müssen; innerbetriebliche Aufgaben wären liegengeblieben.

Nach Auskunft einer Einsatzverantwortlichen ist der **Mangel an geeignetem Pflegepersonal** der Hauptgrund, warum man diesen Einsatz anbietet. Nicht nur auf der höheren Ausbildungsstufe, sondern auch im Bereich der Pflegehelfer/innen, denen die Zivis von den Kompetenzen her gleichgestellt sind, sei es schwierig, geeignetes Personal zu finden: «Das RAV schickt viele Personen in die SRK-Kurse und ich habe immer wieder Bewerbungen auf dem Tisch, aber 70 Prozent sind absolut nicht geeignet» (EIB Spitex ReBeNo_Z). Der Zivi konnte wie ein vollwertiger Mitarbeiter (Stufe Pflegehelfer) eingesetzt werden. Auf dem Stützpunkt habe er Aufgaben übernommen (z.B. Autos waschen), die sonst den Lernenden übertragen worden wären.

Dank den Zivildienstleistenden können auch **zusätzliche Leistungen** angeboten werden:

«Wenn jemand mal etwas Zusätzliches will, müssen wir sonst oft aufgrund mangelnder Kapazitäten absagen. [...] Es gibt bei den älteren Leuten immer einen grossen Bedarf nach Unterstützung, wobei die Spitex klare Vorgaben hat, was wir machen und was nicht. Mit den Zivis gibt es die Möglichkeit, dass wir hier auch mal ein Auge zudrücken und etwas machen, was nicht unbedingt Spitex-Aufgabe wäre, z.B. einen Ausflug machen, kleinere Handwerks- oder Gartenarbeiten etc.»

Die Möglichkeit, gewisse «Goodies» anzubieten – Dienstleistungen, die aufgrund des wirtschaftlichen Drucks sonst nicht drin liegen – sei auch ein Sinn solcher Einsätze, findet der Einsatzverantwortliche der Spitex Unteres Aaretal/Döttingen.

Schliesslich haben aus Sicht der Einsatzverantwortlichen der Betrieb, aber auch die Klient/innen, vom **frischen Wind** und der jugendlichen Art profitiert, den die Zivis mitbringen. Dieser Eindruck wird auch von einigen Zivis geteilt:

«Man holt die Kolleg/innen und die Klient/innen etwas aus ihrem Alltagstrott, indem man Fragen stellt, die sonst niemand hat» (Zivi Spitex ReBeNo_Z).

Die Dienstleistungen im Bereich der **Besuchs- und Begleitdienste** werden mehrheitlich durch Freiwillige erbracht, teilweise durch Stellensuchende im Rahmen eines befristeten Einsatzes im zweiten Arbeitsmarkt.

Mit dem Einsatz von Zivildienstleistenden kann insbesondere eine **gewisse Kontinuität** gewährleistet werden und besser auf **Nachfrageschwankungen reagiert** werden. Bei der Pro Infirmis und beim Roten Kreuz sieht man einen grossen Vorteil darin, dass die Zivis während einem längeren Zeitraum zur Verfügung stehen und fix eingeplant werden können, was auch geringeren Aufwand und eine Entlastung bei der Einsatzplanung bedeute. Besonders bei längeren Einsätzen, aber auch bei kürzeren, profitiert man vom geringeren Aufwand und der höheren Flexibilität von Zivildienstleistenden gegenüber Freiwilligen oder auch Arbeitslosen, die zumeist nur in begrenztem Umfang und zu bestimmten Zeiten für einen Einsatz zur Verfügung stehen. Im Rahmen eines Vollzeiteinsatzes können die Zivildienstleistenden auch die nötigen Kompetenzen aufbauen, so dass auch Anfragen von Klient/innen abgedeckt werden, die etwas anspruchsvoller in der Betreuung sind (z.B. Menschen mit psychischen Problemen). Ob die Zivildienstleistungen gelingen und der Nutzen – wie in den vorliegenden Fällen – grösser ist als der Aufwand, sei jedoch in hohem Masse personenabhängig. Der Zivi selber meint, dass er nicht nur als «billige Arbeitskraft» dem Betrieb einen Vorteil bringt, sondern auch dadurch, dass er vielfältig einsetzbar ist.

Bei der Pro Senectute sieht man den Vorteil der Zivis gegenüber Praktikant/innen darin, dass kein Druck besteht, den Zivis bestimmte Kenntnisse vermitteln zu müssen: «Die Zivis kann man besser und mit gutem Gewissen einfach für praktische Arbeiten einsetzen. Ausserdem sind es öfter Männer, die rein physisch stärker sind und deshalb eine gute Hilfe bei den Ausflügen sind (Hilfe beim Ein- und Aussteigen).» (EIB Pro Senecute).

Betriebswirtschaftliche Perspektive

Bei der **Spitex Region Bern Nord, Stützpunkt Wohlen** konnten alle klientenbezogenen Arbeiten des Zivis wie erhofft verrechnet werden. Obwohl er durchschnittlich einen geringeren Anteil an verrechenbarer Arbeitszeit hatte als die Pflegehelfer/innen SRK (bei letzteren 70–75%, beim Zivi ca. 60%), hat sich der Einsatz des Zivis auch finanziell gelohnt: «Es war für uns ein Plusgeschäft» (EIB Spitex ReBeNo_W).

Für die **Spitex Oberes Gürbetal** waren finanzielle Überlegungen ein wichtiges Motiv für das Anbieten des Zivildienstes: Sie konnten seine Arbeit bei den Kund/innen voll verrechnen, bezahlen für ihn jedoch weniger als für eine Pflegehelferin. Der Zivi hat die Mitarbeitenden entlastet (die ohne ihn einfach

mehr hätten arbeiten müssen) und Zusatzdienstleistungen erbracht, die sonst nicht möglich gewesen wären (z.B. schwere Dinge herumschleppen für eine Kundin). Je nachdem, wie sich die Nachfrage nach hauswirtschaftlichen Dienstleistungen unter den veränderten Bedingungen entwickelt, sei es gut denkbar, dass statt einer Pflegehelferin ein Zivi eingestellt würde – vorausgesetzt, es lasse sich jemand geeigneter finden.

Der **Spitex Unteres Aaretal/Döttingen** hat der Zivi im hauswirtschaftlichen Bereich zwar wenig Entlastung gebracht, dafür aber das Anbieten von Zusatzdienstleistungen ermöglicht, welche den Klient/innen nicht verrechnet werden (z.B. spazieren gehen). «Im Prinzip muss es sich nicht lohnen, so direkt geldmässig. Es muss soweit etwas bringen, dass ich meinen Klient/innen ab und zu etwas Zusätzliches bieten kann. Das ist gut für das Team und die Zufriedenheit bei den Klient/innen» (EIB Spitex Unteres Aaretal/Döttingen). Im Piloteinsatz hat der Betrieb allerdings auch finanziell profitiert, da der Zivi zwei Projekte fast selbständig abgewickelt hat (Homepage, Flyer), die mit externen Firmen sehr viel teurer zu stehen gekommen wären.

Bei der **Spitex Basel** steht die betriebswirtschaftliche Auswertung noch aus, die Einsatzverantwortliche schätzt jedoch, dass sich der Einsatz gelohnt hat. Der Aufwand pro Zivi (Tagespauschale, interne Organisationskosten, EO-Beiträge, Spesen) beläuft sich auf ca. 1'600 CHF pro Monat. «Wir machen sicher nicht das grosse Geschäft, aber darum geht es uns auch gar nicht.» Die Vorgabe der Wettbewerbsneutralität sei jedoch bei den Vorbereitungen ein grosses Problem gewesen: «dass die Zivis nicht «lukrativ» sein dürfen über einen gewissen Prozentsatz hinaus, 30% glaube ich, ging aus meiner Sicht nicht. Das war für mich sehr unklar, und ich habe deswegen viel herumtelefoniert.»

Eine noch ungelöste (strategische) Frage ist auch der Umgang mit Zusatzdienstleistungen im Comfort-Bereich, die üblicherweise von der Spitex nicht angeboten werden. Wenn man diese auch verrechnen wolle, müssten die entsprechenden Ansätze im Verhältnis zu anderen Dienstleistungen abgestimmt und auf dem Markt positioniert werden. Wenn man sie nach Ermessensspielraum mal in Rechnung stellt, mal nicht, ist die Transparenz gegenüber den Kund/innen eine Herausforderung (vgl. Kap. 5.7).

Für die **Hilfsmittelstelle Burgdorf** wäre es aus betriebswirtschaftlicher Sicht nicht notwendig, Zivildienstleistungen anzubieten: «Wir fanden es einfach sinnvoll, Zivis die Möglichkeit zu geben, in diesem Bereich Erfahrungen zu sammeln.» Zuvor hatte der Einsatzbetrieb mit dem RAV zusammengearbeitet und im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms Arbeitslose eingesetzt. Nun hat man Zivis statt Arbeitslose. In Bezug auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis macht man sehr unterschiedliche Erfahrungen: Bei ca. einem Drittel ist der Betreuungsaufwand grösser als der Nutzen, bei einem Drittel ungefähr ausgeglichen, und beim letzten Drittel sei der Nutzen deutlich grösser. Die Arbeit des Zivis bei den Transporten wird wie bei den regulären Mitarbeitenden verrechnet. Insgesamt spricht der Einsatzleiter von einer Win-Win-Situation: «sonst würden wir es nicht machen, es ist ja kein Beschäftigungsprogramm».

Schwierigkeiten und Herausforderungen

Auf der Ebene der Umsetzung können Schwierigkeiten entstehen, wenn sich herausstellt, dass der Zivi nicht wie vorgesehen eingesetzt werden kann, weil beispielsweise zu wenig Gespür für den Umgang mit verschiedenen Personengruppen vorhanden ist. Während es bei nahezu allen Betrieben diesbezüglich keine Probleme gab – eher im Gegenteil –, waren in einem Fall Unsicherheiten da, wie stark man den Zivi führen kann und soll.

Bereits angesprochen wurden auch die Schwierigkeiten, den Zivi zu 100 Prozent auszulasten. Besonders für kleine Betriebe kann die sinnvolle Auslastung von Ungelernten eine grosse Herausforderung sein, zumal auch die Lernenden (Ausbildungsverpflichtung) zu 100 Prozent sinnvoll eingesetzt werden müssen.

Ein Einsatzverantwortlicher ist daher der Ansicht, dass grössere Spitex-Organisationen die besseren Möglichkeiten haben, diese Pflichtenhefte anzubieten.

5.12 Anpassungs- und Verbesserungsvorschläge

Attraktivität der Einsätze steigern

Die **Attraktivität eines Einsatzes in der Betreuung und Pflege zu Hause** liegt für mehrere Zivildienstleistende (rückblickend betrachtet) darin, dass die Arbeit aufgrund der Bandbreite der Tätigkeiten und dem Einsatz bei den Klient/innen zu Hause im Vergleich zu Einsätzen in Alters- und Pflegeheimen **vielseitiger und abwechslungsreicher** sei. «C'était une de mes craintes, je pouvais travailler avec les personnes âgées, mais j'avais un peu peur pour une période de six mois de rester dans un centre ou une maison, je me sentais pas forcément capable de tenir autant de temps» (Zivi CRV_B).

Bei einzelnen Betrieben besteht eine hohe Nachfrage nach den angebotenen Einsätzen – häufig kommen dieselben Zivis jährlich für einen Monat (Croix-Rouge Vaudoise, Fachgeschäft Hilfsmittel Burgdorf). Andere Betriebe, die im Rahmen des Pilotprojekts erstmals einen Zivi anstellten, haben bereits Anfragen und/oder konkrete Pläne für weitere Einsätze (Basel, Unteres Aaretal, Oberes Gürbetal). Bei weiteren Pflichtenheften sind jedoch kaum Interessenten vorhanden. Wie könnte man die Attraktivität solcher Einsätze bei den Zivildienstleistenden steigern?

Aus Sicht der Zivildienstleistenden wäre es wichtig, stärker auf diese Einsatzmöglichkeiten aufmerksam zu machen – bei den Informationsanlässen, auf der Zivildienstwebsite –, um besser an potentielle Interessenten heranzukommen: «Ich fühle mich ziemlich privilegiert mit diesem Einsatz. Es macht mir ein wenig Gedanken, dass ich per Zufall auf diesen Job gestossen bin. Wenn die Gliederung der Ausschreibungen auf zivi.ch etwas besser wäre, dann wäre es weniger zufällig» (Zivi Pro Infirmis).

Mehrere Zivis wiesen darauf hin, dass das Interesse an einem solchen Einsatz eine Charakter-, möglicherweise auch eine Altersfrage sei, und vertreten die Ansicht, dass es angesichts einer generell geringen Motivation junger Menschen, «sich mit alten Leuten zu befassen», darauf ankomme, den Arbeitsalltag in den Einsätzen konkret zu schildern. Dabei sollten die Vorteile und der persönliche Gewinn eines solchen Einsatzes hervorgehoben werden, ohne jedoch zu beschönigen – sonst habe man am Schluss Zivis rekrutiert, die für den Einsatz gar nicht motiviert sind.

«Lors des cours d'introduction au service civile, il serait bien d'en parler à ce moment-là, que c'est moins glamour, mais montrer l'histoire d'un civiliste qui a fait son service civile dans le social et ce que cela lui a apporté.» (Zivi CRV_A)

«Das wichtigste wäre wohl, ihnen genau zu erklären, was sie dann wirklich machen werden. Was man darüber liest (z.B. einkaufen, spazieren), ist so offen, dass man sich nicht konkret vorstellen kann, wie der Arbeitsalltag aussehen wird. [...] Ich dachte am Anfang, dass ich v.a. die Leute betreuen werde, und konnte mir unter 30% Pflege nicht viel vorstellen. Es wäre besser zu wissen, was da genau auf einen zukommt. Auch beim Vorstellungsgespräch war es noch nicht so klar [...]. Die Frage, ob ich mir zutraue, einen älteren Menschen mit dem Waschlappen zu waschen, habe ich bejaht und mir gedacht, dass das vielleicht ab und zu mal vorkommen wird. Und jetzt mache ich das täglich. Aber so ist es eigentlich immer im Zivildienst: Man hat keine Ahnung, was auf einen zukommt.» (Zivi Spitex ReBeNo_Z)

«Wenn man Spitex hört, denkt man, man geht Leute waschen und denkt ziemlich negativ. Dabei ist das ein kleiner Teil, man macht viele andere Sachen, man ist viel unterwegs.» (Zivi Oberes Gürbetal)

Die Zivildienstleistenden und die Einsatzbetriebe sind sich einig, was die Attraktivität des Einsatzes in der ambulanten Betreuung und Pflege ausmacht: die vielfältigen Aufgaben, das Unterwegssein, das auch eine gewisse Freiheit und Autonomie mit sich bringt, und die Verantwortung, die einem übertragen werde. Im Gegensatz zum Altersheim oder Spital sind die Zivis mehr als nur «Lückenbüsser oder Handlanger» und werden teilweise wie vollwertige Mitarbeitende eingesetzt. Zusätzlich sind die Klient/innen meist in besserer Verfassung als die Personen im Altersheim, man kann mit ihnen ein normales Gespräch führen. Nebst einer realistischen Schilderung des Arbeitsalltags gälte es also auch, die bereits vorhandene Attraktivität dieser Einsätze den Zivildienstleistenden bewusst zu machen.

5.13 Rückmeldungen aus der ZDP-Befragung

Die Zivildienstleistenden werden von der Vollzugsstelle ZIVI nach Abschluss eines Einsatzes jeweils zu ihren Erfahrungen mit dem Einsatz befragt. Von den 39 Zivildienstleistenden, die im Pilotversuch einen Einsatz geleistet haben, haben 31 den Einsatz im Zeitraum von Januar bis Dezember 2013 abgeschlossen. Von 16 Zivildienstleistenden liegen Angaben aus der ZDP-Befragung vor. Diese können keinen streng repräsentativen aber doch einen generellen Einblick zu den Erfahrungen mit den Einsätzen geben.

Die Zivildienstleistenden äussern **sich grossmehrheitlich zufrieden** mit dem Einsatz und der Betreuung durch den Einsatzbetrieb und würden den Einsatz weiterempfehlen. Sie haben den Eindruck, dass der Einsatz **kompetenzgerecht** war, d.h. die Tätigkeit ihren Fähigkeiten entsprach und sie sich den Arbeiten gewachsen fühlten.

Profitiert haben die Zivis aus ihrer Sicht vor allem auf persönlicher Ebene. Die allermeisten geben zur Auskunft, dass sie im Einsatz wertvolle **persönliche Erfahrungen** gemacht haben. Weniger sind der Meinung, dass sie dank dem Einsatz ihre **beruflichen Qualifikationen** verbessern konnten. Dazu ist zu bedenken, dass die meisten Zivis nicht einen beruflichen Hintergrund aus dem Gesundheits- oder Sozialwesen mitbringen. Darüber hinaus spielen bei den beruflichen Qualifikationen auch «Soft-Skills» wie Selbstständigkeit oder Kommunikationsfähigkeit eine Rolle, die im Rahmen eines solchen Einsatzes gefördert werden können, wie Zivis und die Verantwortlichen der Einsatzbetriebe in den Interviews ansprechen.

Tabelle 7: Erfahrungen der Zivildienstleistenden im Einsatzbetrieb und Einschätzung zum Nutzen

	völlig /sehr	mehrheitlich	teilweise	kaum/ gar nicht	Total
Erfahrungen im Einsatzbetrieb					
F15. Einsatz hat meinen Erwartungen entsprochen	13	1	1	1	16
F16. Tätigkeit hat meinen Fähigkeiten entsprochen	14	2	0	0	16
F17. Ich fühlte mich den Arbeiten gewachsen	16	0	0	0	16
F18. Ich konnte Interessanten Einsatz leisten	13	1	1	1	16
F19. Meine Arbeiten entsprachen dem Pflichtenheft	13	2	0	1	16
F20. Ich wurde durch EIB gut eingeführt	14	0	1	1	16
F21. Ich fühlte mich im EIB gut betreut	14	0	2	0	16
F22. Ich kann den Einsatz weiterempfehlen	14	0	1	1	16
Nutzen auf beruflicher und persönlicher Ebene					
F29. Ich konnte meine beruflichen Qualifikationen verbessern	3	2	4	7	16
F30. Ich habe wertvolle persönliche Erfahrungen gemacht	12	1	2	1	16

Quelle: ZDP-Befragung nach Einsatz; Berechnungen BASS
Basis: Zivildienstleistende, die den Einsatz im Pilotversuch 2013 beendet haben

6 Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden

Die Begleitung, Betreuung und Pflege von älteren und behinderten Menschen zu Hause stellt spezifische Anforderungen an die Fachpersonen und Freiwilligen, die in diesem Bereich tätig sind. Sie tangieren den Privatbereich der betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen und sind von einer gewissen Abhängigkeit und oft auch Hilflosigkeit der begleiteten und betreuten Personen geprägt. Sie setzen ein Vertrauensverhältnis voraus und bringen grosse Verantwortung mit sich, die auch beinhaltet, dass die Bedürfnisse und Grenzen der Kund/innen respektiert werden.

Im Rahmen einer Kundenbefragung bei vier Einsatzbetrieben wurden Informationen zur Akzeptanz der Zivildienstleistenden bei den Kund/innen und deren Zufriedenheit mit dem Einsatz erhoben.

6.1 Informationsgrundlage

Die Kundenbefragung wurde in drei Spitex-Organisationen sowie einer SRK-Organisation durchgeführt.

■ **Einsatzbetriebe und Einsatzbereiche:** Bei der Spitex Basel sind die Zivis im Aufgabenbereich Hauswirtschaft und Begleitung im Einsatz, bei der der Spitex Region Bern Nord sowie Spitex oberes Gürbetal im Bereich Hauswirtschaft, Betreuung und Grundpflege (Standard-Pflichtenheft). Das Croix-Rouge Vaudoise setzt Zivis im Besuchs- und Begleitedienst ein.

■ **Zielgruppe der Befragung:** Die Befragung richtete sich an Kund/innen, bei denen 2013 Zivildienstleistende im Einsatz waren. Im Falle des Croix-Rouge Vaudoise konnte es sich auch um mehrere Zivis handeln. Entsprechend wurden zwei verschiedene Fragebogen-Varianten eingesetzt.

■ **Organisation der Befragung:** Die Befragung wurde abhängig vom Einsatzbetrieb bzw. den dort geleisteten Einsätzen zu unterschiedlichen Zeitpunkten durchgeführt. Die Liste der Kund/innen wurde von den Einsatzbetrieben zusammengestellt. Der kurze Fragebogen wurde anschliessend von den Betrieben zusammen mit einem Begleitschreiben an die Kund/innen verschickt oder durch Mitarbeitende (aber nicht die Zivis selber) abgegeben. Die Befragung erfolgte anonym und die ausgefüllten Fragebogen wurden mit einem vorfrankierten Antwortcouvert an die Vollzugsstelle ZIVI zurückgeschickt, dort erfasst und anschliessend vom Büro BASS ausgewertet.

■ **Rücklauf und Struktur der Stichprobe:** Die nachfolgende Tabelle 8 gibt eine Übersicht über den Zeitraum der Befragung, die Zahl der ausgeteilten und retournierten Fragebogen und die Struktur der Antwortenden nach Geschlecht und Alter. Über alle vier Organisationen wurden rund 140 Kund/innen angeschrieben, insgesamt 95 Personen haben den Fragebogen ausgefüllt. Die Rücklaufquote liegt zwischen 50 und 76 Prozent, was als sehr gut bezeichnet werden kann. Entsprechend der Kundenstruktur haben über alle Organisationen betrachtet mehr Frauen an der Befragung teilgenommen. Das Durchschnittsalter der Befragten liegt zwischen 75 und 86 Jahren; die jüngste Person ist 39jährig, die älteste 97 Jahre alt.

Tabelle 8: Stichprobe und Struktur nach Geschlecht und Alter

	Spitex Basel		Spitex ReBeNo		Spitex Gürbetal		Croix-Rouge VD	
Zeitraum	Jan-Feb 2014		Jun-Jul 2013		Jan-Feb 2014		Nov-Dez 2013	
Stichprobe	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Ausgeteilte Fragebogen	48		20		-		62	
Antwortende Personen / Rücklaufquote	29	60%	10	50%	9	-	47	76%
Geschlecht	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Männer	11	38%	5	50%	7	78%	5	11%

6 Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden

Frauen	18	62%	5	50%	1	11%	41	87%
keine Angabe	0	0%	0	0%	1	11%	0	0%
Alter								
Jüngste Person	39 Jahre		59 Jahre		72 Jahre		52 Jahre	
Älteste Person	92 Jahre		93 Jahre		93 Jahre		97 Jahre	
Durchschnittsalter (Median)	75 Jahre		86 Jahre		82 Jahre		83 Jahre	

Quelle: Kundenbefragung; Berechnungen BASS

6.2 Kundenzufriedenheit und Akzeptanz

Aus der Befragung der Kund/innen lässt sich primär ein generelles Bild zur Kundenzufriedenheit und zur Akzeptanz der Zivi-Einsätze gewinnen. Für die Darstellung im vorliegenden Bericht wurden die Befragungsergebnisse aus den drei Spitex-Organisationen zusammengefasst. In allen drei Spitex-Einsatzbetrieben zeigte sich unabhängig vom Pflichtenheft eine vergleichbare Beurteilung. In Tabelle 9 werden die Ergebnisse der Kundenbefragung der Spitex-Organisationen dargestellt, in Tabelle 10 die Rückmeldungen der Kund/innen des Besuchs- und Begleitdienstes. Diesbezüglich ist ebenfalls festzuhalten, dass sich keine relevanten Unterschiede in der Beurteilung zeigen. Der einfacheren Orientierung halber wird die Prozentverteilung der Antworten dargestellt (ein Wert von 2% entspricht einer Person).

Von den 48 Spitex-Kund/innen und den 47 Kund/innen des Besuchs- und Begleitdienstes äussert sich die überwiegende Mehrheit positiv bzw. sehr positiv zum Einsatz. Die allgemeine **Zufriedenheit** kann als hoch bezeichnet werden. Die Zivis werden als freundlich und insgesamt kompetent wahrgenommen. Die Kund/innen hatten Vertrauen zu den Zivis und hielten fest, dass die Zivis auf ihre Wünsche eingegangen seien und ihre Anliegen respektiert hätten. Bei den Spitex-Organisationen und dem Besuchs- und Betreuungsdienst gab es nur wenige Kund/innen, die sich bei einzelnen Fragen («Die Zivis haben mir einen kompetenten Eindruck gemacht»; «Ich hatte Vertrauen zu den Zivis») zurückhaltend oder gar in negativem Sinne geäussert haben.

Alles in allem stossen die Zivi-Einsätze bei den befragten Kund/innen auf grosse **Akzeptanz**; die allermeisten finden solche Zivi-Einsätze «eine gute Sache».

Tabelle 9: Beurteilung der Zivi-Einsätze durch die Kund/innen der Spitex (n= 48)

	Zustimmung						Gesamt
	sehr	eher	teils-teils	eher nicht	gar nicht	k.A.	
Beurteilung des Einsatzes							
Allgemeine Zufriedenheit (Kunde/Kundin)	79%	15%	2%	0%	0%	4%	100%
Zivi war freundlich	88%	6%	0%	0%	0%	6%	100%
Zivi war kompetent	77%	13%	2%	2%	0%	6%	100%
Zivi ist auf Wünsche eingegangen	88%	8%	0%	0%	0%	4%	100%
Kunde/Kundin hatte Vertrauen	83%	8%	4%	0%	0%	4%	100%
Anliegen wurden respektiert	90%	6%	0%	0%	0%	4%	100%
Akzeptanz Zivi-Einsätze allgemein							
Findet solche Einsätze eine gute Sache	85%	6%	4%	0%	0%	4%	100%

Quelle: Kundenbefragung; Berechnungen BASS

Tabelle 10: Beurteilung der Zivis-Einsätze durch die Kund/innen des Besuchs- und Begleitdienstes (n= 47)

	Zustimmung						Gesamt
	sehr	eher	teils-teils	eher nicht	gar nicht	k.A.	
Beurteilung des Einsatzes							
Allgemeine Zufriedenheit (Kunde/Kundin)	81%	11%	0%	0%	0%	9%	100%
Zivi war freundlich	89%	9%	0%	0%	0%	2%	100%

6 Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden

Zivi war kompetent	77%	17%	2%	0%	0%	4%	100%
Zivi ist auf Wünsche eingegangen	85%	11%	0%	0%	0%	4%	100%
Kunde/Kundin hatte Vertrauen	89%	4%	0%	0%	0%	6%	100%
Anliegen wurden respektiert	87%	11%	0%	0%	0%	2%	100%
Akzeptanz Zivi-Einsätze allgemein							
Findet solche Einsätze eine gute Sache	94%	2%	0%	0%	0%	4%	100%

Quelle: Kundenbefragung; Berechnungen BASS

6.3 Spezifische Rückmeldungen der Kund/innen

Die Kund/innen hatten im Rahmen der Befragung auch Gelegenheit, persönliche Bemerkungen anzubringen und sich zu äussern, ob sie beim Einsatz des Zivis etwas besonders gestört oder besonders gefreut hat. Eine Mehrheit der Personen hat diese Gelegenheit wahrgenommen.

Insgesamt haben **29 Spitex-Kund/innen** Rückmeldungen eingebracht, wovon sich die meisten (25 Personen) positiv zu ihren Erfahrungen mit dem Zivi geäussert haben (vgl. Tabelle 11)

Von einzelnen Kund/innen wurden aber auch Schwierigkeiten angesprochen, die teilweise grundsätzlicher Natur sind und denen gewisse Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Die von einer älteren Frau angesprochene Problematik betrifft den Umstand, dass es für die Betroffenen unter Umständen schwierig sein kann, wenn junge Männer bzw. solche ohne Pflegeausbildung in der Grundpflege eingesetzt werden. Eine weitere Rückmeldung betrifft den Umstand, dass wechselndes Personal und kurzfristige Einsätze für die Kund/innen unbefriedigend sind. Es müsste weitergehend diskutiert werden, inwieweit diese Punkte spezifisch den Einsatz von Zivildienstleistenden betreffen oder sie generell eine Herausforderung darstellen, mit denen die Spitex-Organisationen konfrontiert sind.

Tabelle 11: Weitere Rückmeldungen der Spitex-Kund/innen (offene Frage)

Rückmeldungen insgesamt (29 Nennungen)	
Positive Rückmeldungen (25 Nennungen, 86%)	
Ich habe den Einsatz des Zivis sehr geschätzt und finde es eine Top-Sache (sehr sinnvoll). Ich war rundum zufrieden; die Arbeiten wurden stets sehr gründlich ausgeführt!	Frau
Es freute mich auch, dass der junge Zivi auf ein kurzes Gespräch eingegangen ist.	Frau
Bei dem Zivis der zu mir kommt handelt es sich um Herr X. Ich bin erstaunt dass dieser Herr X. so viel Einsatz, Fleiss und Gründlichkeit bei seinem Job an den Tag legt. Ich finde deshalb die Idee mit den Zivis eine ganz tolle Sache.	Frau
Gute Motivation des jungen Zivis. Als ehemalige Personalleiterin habe ich Erfahrung mit jungen Leuten.	Frau
Haben sich Mühe geben	Frau
Frau X. ist mir am liebsten, bei Not ein Zivi ist OK.	Frau
Alles gut	Frau
Es wäre zu hoffen, dass alle jungen Leute so hilfsbereit, freundlich und aufmerksam wären, wie die 2 Zivis, die bei mir waren. Ich wüsste nicht was da noch verbessert werden könnte!	Frau
Mich hat nichts gestört. Er ist sehr pünktlich. Keine Verbesserungsvorschläge.	Frau
Der Zivi war gut vorbereitet von der Spitex. Bei Unsicherheiten (am Anfang) fragte er nach. Die Chemie stimmte bereits beim ersten Einsatz. Da wir gemeinsame Bekannte haben, waren die Gespräche freundschaftlich. Das intellektuelle Niveau war hoch.	Frau
Ich habe über den Zivildienst nur Gutes gehört, auch von meinem Enkel, der nie etwas an diesem Einsatz negativ kritisierte.	Frau
Mir hat seine Freundlichkeit und angenehme Art sehr angesprochen.	Frau
Der Zivi war sehr freundlich und machte seinen Job völlig zu meiner Zufriedenheit. Ich finde es sehr gut, wenn junge Männer diese Alternative haben. Vielen Dank!	Frau
Er ist immer fröhlich und lacht.	Frau
Er ist sehr nett	k.A.
Interessante Nebenbei-Gespräche mit Herr X. über seine engere Heimat XX.! Gut für alte Leute in eigener Wohnung, die nicht mehr viel reisen, aber doch den Kontakt mit Menschen schätzen.	Mann
Ich finde es toll, dass es diese Möglichkeit gibt so das Militär zu machen!	Mann
Viel Dank für Ihre Interest und Bemühen.	Mann
Sie waren sehr freundlich. Bin sehr zufrieden.	Mann

6 Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden

Korrekt und hilfsbereit und sehr freundlich	Mann
Finde ich eine gute Sache, habe aber ja auch einen guten Mann bekommen. Aber ich denke das wird nicht bei allen sein.	Mann
Alles OK.	Mann
Besser als es unser Zivi gemacht hat kann man es gar nicht machen. Er sei sehr einfühlsam gewesen.	Mann
Herr X. kann seine Freundlichkeit nicht verbessern.	Mann
Zivi ist immer freundlich und gut gelaunt.	Mann

Kritische Rückmeldungen (4 Nennung, 14%)

Ich würde gerne während dem Einsatz etwa in der Hälfte eine kleine Pause machen. Meistens will der Zivi nur etwas Wasser trinken; dies finde ich ein wenig unpersönlich.	Frau
Für mich als alte Frau war es etwas unangenehm mit einem so jungen Burschen, der nicht Pfleger war. (Duschen)	Frau
Da ich Nichtraucher bin, störte mich, wenn Herr X. in die Wohnung eintrat – längst nicht jedes Mal – noch nach Zigarettentrauch roch.	Mann
Ablösung und kurzfristig nicht besonders beliebt, da Eigenheiten und besondere Wünsche weniger berücksichtigt werden können.	Mann

Quelle: Kundenbefragung; Zusammenstellung BASS

Weiter haben sich auch **31 Personen**, die den **Besuchs- und Begleitdienst des SRK** in Anspruch nehmen, zu ihren Erfahrungen mit dem Einsatz geäußert. Sie äussern sich weitestgehend positiv und schätzen die Besuche und die Unterstützung durch die Zivis sehr (28 Personen).

Kritische Anmerkungen gab es nur wenige, interessant ist jedoch, dass diese teilweise in dieselbe Richtung zielen. Sie machen zum einen deutlich, dass die Qualität der Einsätze u.a. personenabhängig ist und es bei den Zivis (und wohl auch den Freiwilligen) entsprechende Unterschiede gibt. Zum anderen sprechen sie eine Besonderheit von Zivi-Einsätzen in den Besuchs- und Begleitdiensten und den weiteren Freiwilligendiensten an: Viele Freiwilligen sind Personen, die schon älter oder – was besonders die Männer betrifft – bereits im Pensionsalter sind. Die jungen Zivis stellen hier eher eine Ausnahme dar. Die «jugendliche Frische» wird von vielen Kund/innen geschätzt, gleichzeitig fehlt den jungen Männern manchmal auch das Verständnis für die Bedürfnisse älterer Menschen. Dies wiederum betrifft jedoch nicht nur Zivildienstleistende, sondern wurde seitens der Spitex-Organisationen etwa auch bezogen auf die Praktikant/innen und FaGe berichtet.

Tabelle 12: Weitere Rückmeldungen der Kund/innen des Begleit- und Betreuungsdienstes (offene Frage)

Rückmeldungen total (31 Nennungen)	
Positive Rückmeldungen (28 Nennungen, 90%)	
un grand merci pour vos soins!	Frau
avec leur gentillesse	Frau
oui! Leur bonne volonté et leur amabilité	Frau
tout O.K.	Frau
J'ai trouvé que tous était très sympathique et aux petits soins et qui m'ont beaucoup aidée et beaucoup aimé partager des moments pleins de gentillesse.	Frau
C'est une bonne chose pour les personnes âgées ayant de la peine à se déplacer.	Mann
je trouve les civilistes très compétents	Frau
très bien	Frau
très contente de chaque civiliste	Frau
la ponctualité, un sens d'humour, de beau gens	Frau
très sympathique, très souriant, ils apportent la joie	Frau
très contente de ces jeunes gens. Bravo à eux	Frau
merci, c'est une bonne idée	Mann
PARFAIT – 1'000 Mercis	Frau
merci	Frau
Merci beaucoup	Frau
Je l'ai trouvé très compétent et à l'écoute de mes préoccupations. Ils m'ont bien souvent remonté le moral! Merci	Frau
Réponses sincères et véridiques, très satisfaits	Mann

6 Beurteilung durch die Kundinnen und Kunden

Ohne Civis würde vieles fehlen!	Frau
J'apprécie beaucoup leur aide et leur gentillesse	Frau
Ils étaient formidable. Merci	Frau
(particulièrement plaisir): Leur désir de bien faire + leur humanité: de vrais «humanitaires»	Frau
Ils sont très utiles, serviables, sympathiques, quelle chance de les avoir pour nos courses lorsque l'âge diminue nos forces. Leurs sourires et leur énergie nous renforcent. Merci à eux tous ainsi qu'aux stagiaires.	Frau
Très chaleureux et aimables	Frau
l'engagement formidable de ces civilistes; compétent, d'une amabilité sans défaut. Je n'ai eu que la satisfaction d'être pleinement aidé ds (?) un accompagnement d'une grande sécurité (ce que j'attendais). Je leur dis merci!	Mann
dérangé: non ; plaisir : la présence de quelqu'un et faire un scrabble ; suggestions : non	Frau
je suis toute seule. Voir des civilistes me fait du bien.	Frau
je suis très contente de ce service	Frau
Kritische Rückmeldungen (3 Nennung, 10%)	
Votre questionnaire est d'ordre trop général. Malgré toute leur gentillesse, les jeunes civilistes manquent souvent de compétences pour faire ce travail. Toutefois, c'est plus intéressant pour eux de voir les situations, les besoins du troisième âge, que de trier le linge sale dans les hôpitaux. M.L., Infirmière	Frau
Passage si possible avec personne et heure fixe	Frau
Pas suffisamment au courant de nos habitudes alimentaires, ou peut alors être très ennuyée. Cela dépend aussi des personnes. Il y en a qu'on sent très motivés, souriants et font au mieux, mais ne connaissent évidemment pas tout dans ce qu'on leur demande comme à une personne attitrée (?) qui a l'habitude. Il y a les moins engagés aussi et le font pour le faire, mais dans l'ensemble ça va.	Frau

Quelle: Kundenbefragungen; Zusammenstellung BASS

Im Sinne einer zusammenfassenden **Bilanz** kann festgehalten werden, dass die Einsätze von Zivildienstleistenden bei den Kund/innen auf gute Resonanz stösst. Die grossmehrheitlich positive Beurteilung der Zivi-Einsätze seitens der Spitex-Kund/innen und der Kund/innen des Besuchs- und Begleitdiensts können auch als Hinweis gewertet werden, dass in diesen Fällen geeignete Zivildienstleistende eingesetzt wurden, welche die nötigen Voraussetzungen für die Arbeit mit betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen mitbringen und dass die Einsatzbetriebe darauf geachtet haben, die Zivildienstleistenden bei denjenigen ihrer Kund/innen einzusetzen, bei denen dies auch in Frage kommt.

7 Synthese und Schlussfolgerungen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Begleitevaluation des Pilotversuchs noch einmal aufgegriffen und eine Gesamtbewertung vorgenommen. Bezugspunkt der Synthese sind die eingangs formulierten Hauptfragestellungen der Evaluation:

- Welchen Beitrag können Zivildienstleistende in der ambulanten Betreuung und Pflege erbringen?
- Welches sind geeignete Einsatzarten (Aufgabenbereich und Dauer) im Hinblick auf eine wirksame sowie arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutrale Entlastung der ambulanten Betreuung und Pflege?
- Welche inhaltlichen Herausforderungen stellen sich bei der Erfüllung der Aufgaben und welche sind die nötigen Anforderungen an die Zivildienstleistenden und an ihre einsatzspezifische Ausbildung?
- Wie ist die Akzeptanz der Zivildienstleistenden bei den Kundinnen und Kunden?
- Welches sind Möglichkeiten der Steigerung der Attraktivität solcher Einsätze bei den Zivildienstleistenden?

7.1 Einsatzbereich ambulante Betreuung und Pflege

Der Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege» umfasst Organisationen, welche mit ihren Dienstleistungen betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen ein selbständiges Leben ausserhalb von stationären Einrichtungen ermöglichen. Spitex-Organisationen decken in diesem Bereich insbesondere Aufgaben im pflegerischen Bereich und in der Haushalthilfe ab. Weitere Leistungen wie Besuchs- und Begleitdienste, Mahlzeiten-, Fahr- oder Notrufdienste werden durch verschiedene Organisationen im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich erbracht. Aktuell bieten rund 25 Einsatzbetriebe Einsätze im Bereich «ambulante Betreuung und Pflege» an, 15 Einsatzbetriebe wurden im Pilotversuch einbezogen.

In Spitex-Organisationen können Zivildienstleistende - in bestimmten Leistungsbereichen - dieselben Aufgaben übernehmen wie die fest angestellten Haus- bzw. Pflegehelfer/innen und damit das Personal entlasten. In Besuchs- und Begleitdiensten und auf technisch-handwerklichen Pflichtenheften (z.B. Hilfsmitteldienst) werden Zivildienstleistende wie Freiwillige, Praktikant/innen oder Personen in Arbeitsintegrationsprogrammen eingesetzt, wobei die Organisationen von der kontinuierliche Präsenz der Zivildienstleistenden über einen festen Zeitraum profitieren können.

Im Gesundheits- und Sozialwesen wird ein grosser Teil der Dienstage im Zivildienst geleistet. Zivildienstleistende, die einen Einsatz im Schwerpunktprogramm «Pflege und Betreuung» leisten, müssen zu mindestens 30% in direktem Kontakt mit den betreuten Menschen stehen. Heute sind diese Zivildienstleistenden vor allem in stationären Einrichtungen engagiert (Spitäler, Alters- und Pflegeheime, Behinderteneinrichtungen). Dem ambulanten Bereich kommt jedoch zunehmende Bedeutung zu und es besteht ein wachsender Bedarf an Betreuungs- und Pflegeleistungen, der durch Angehörige, Professionelle, Semiprofessionelle und Freiwillige abgedeckt werden muss. Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege werden heute von rund 25 Institutionen im Gesundheits- und Sozialwesen angeboten. 6 Einsatzbetriebe (Spitex) wurden im Pilotversuch neu anerkannt, die übrigen sind bereits länger aktiv. Mit einer Ausnahme konnten im Pilotversuch alle ambulanten Einsätze im Schwerpunktprogramm «Pflege und Betreuung» geleistet werden.¹³

¹³ Das Pflichtenheft im Hilfsmitteldienst des Fachgeschäfts für Hilfsmittel Burgdorf ist nicht Teil des Schwerpunktprogramms. Das Pflichtenheft sieht den Einsatz der Zivis zu 20% bei der Lieferung/Rücknahme und zu 10% bei der Instruktion der Kund/innen vor. Im Schwerpunktprogramm werden hingegen auch Einsätze angeboten, die keinen direkten Kontakt zu betreuungs- oder pflegebedürftigen Menschen beinhalten, bspw. die technisch-handwerklichen Pflichtenhefte bei IMAD Carouge.

In den Pilotversuch resp. die begleitende Evaluation waren 15 Einsatzbetriebe mit 18 Pflichtenheften einbezogen, darunter 9 Spitex-Betriebe, 4 Besuchs- und Begleitdienste sowie 2 Hilfsmittel- und Notrufdienste. Nicht einbezogen wurden die verschiedenen Einsätze in Fahrdiensten, die weitgehend ebenfalls eine Begleitung und Betreuung der älteren oder behinderten Kund/innen umfassen.

7.2 Geeignete Einsatzarten

Im ambulanten Bereich können Zivildiensteinsätze sinnvoll sein, sofern die Zivildienstleistenden bedarfs- und kompetenzgerecht eingesetzt werden, die Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesens wirksam entlastet werden und die Einsätze arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutral sind.

Mit den Einsätzen bei der Spitex konnten im Pilotversuch wichtige Erfahrungen gesammelt werden. Die besetzten Pflichtenhefte haben sich punkto Aufgaben, Anforderungen und Einsatzdauer grundsätzlich bewährt, insbesondere auch das neue Standard-Pflichtenheft, das den Einsatzbetrieben die nötige Flexibilität bietet, die Zivildienstleistenden abhängig vom Bedarf und den Kompetenzen der Zivildienstleistenden einzusetzen. Schwierig ist es offenbar, Pflichtenhefte zu besetzen, die pflegespezifische Vorkenntnisse verlangen. Einsätze bei der Spitex können ab einer Einsatzdauer von mindestens 3 Monaten (Hauswirtschaft) resp. 6 Monaten (Grundpflege) das Spitex-Personal entlasten (Vermeidung/Abbau von Überstunden etc.). Es besteht aber ein Risiko, dass solche Einsätze nicht arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutral sind und weitergehender Klärungsbedarf hinsichtlich der Aufgabendefinition.

Mit Zivildiensteinsätzen bei anderen Organisationen, die Leistungen im Bereich von Besuchs- und Begleitdiensten, Fahrdiensten oder Hilfsmittel- und Notrufdiensten erbringen, haben einige Betriebe bereits längere und insgesamt gute Erfahrungen gemacht. In diesem Bereich beträgt die Mindesteinsatzdauer 1 bis 3 Monate. Stehen bei den Besuchs- und Begleitdiensten jedoch längere Betreuungsverhältnisse im Vordergrund, muss die Mindesteinsatzdauer mit 3 bis 6 Monaten höher angesetzt werden. Bisher gibt es keine Anhaltspunkte, dass Zivildienstleistende Freiwillige oder semiprofessionelle Mitarbeitende verdrängen. Denkbar ist, dass bei einem Ausbau Beschäftigungsprogramme konkurrenziert werden.

Einsätze in der Spitex

Bei der gemeinnützigen Spitex übernehmen die Zivildienstleistenden nach einer Einführungsphase grundsätzlich dieselben **Aufgaben** wie das festangestellte Hilfs- und Pflegepersonal, wobei grundsätzlich nur der Einsatz bei Kund/innen in stabilen Situationen in Frage kommt. Zivildienstleistende entlasten die Organisationen dort hauptsächlich bei der Erfüllung ihrer Kernaufgaben im Bereich hauswirtschaftlich-sozialbetreuerischer Leistungen (HWS) sowie pflegerischer Leistungen (Grundpflege). Zu einem kleineren Teil übernehmen die Zivildienstleistenden nicht verrechenbare Aufgaben resp. betriebsinterne Aufgaben. Aktivitäten in der sozialen Betreuung (Spaziergänge, Vorlesen, Besuche etc.) im weiteren Sinne oder Zusatzdienstleistungen (z.B. Gartenarbeiten) waren bei den Spitex-Einsätzen die Ausnahme und fanden vor allem in der Einführungsphase statt. Beim Einsatz auf dem gemischten Pflichtenheft (Wohngruppe/Spitex) wurde der Zivildienstleistende aufgrund seiner Vorkenntnisse zu einem grossen Teil für Projektarbeiten und administrative Unterstützung eingesetzt. Eine Spitex-Organisation bietet seit 2011 einen Einsatz in der qualifizierten Grund- und Behandlungspflege an (Pflegefachmann HF/FH); dieser konnte jedoch bisher nicht besetzt werden. Generell ist zu bedenken, dass die Zahl von Zivildienstleistenden, welche die geforderte Ausbildungs-Voraussetzung erfüllen, begrenzt ist. Zudem entscheiden sich diese Personen nach Ansicht des Einsatzbetriebes möglicherweise bewusst dafür, ihren Zivi-Einsatz ausserhalb ihres Arbeitsfeldes zu absolvieren.

Die neuen Einsatzbetriebe mussten zuerst Erfahrung sammeln, wie sie die Zivildienstleistenden optimal einsetzen können. Sie haben insgesamt gangbare Modelle gefunden, und nach einer Einführungsphase waren die Zivildienstleistenden weitgehend selbständig bei ihren Kund/innen im Einsatz. Bei der Betreuung und Pflege von älteren, kranken und behinderten Menschen im häuslichen Umfeld der **bedarfsgerecht und kompetenzgerechte** Einsatz von Zivildienstleistenden Bedingung. In den Piloteinsätzen übernahmen die Zivildienstleistenden Aufgaben, die sowohl aus Sicht der Kund/innen (Betreuungs- und Pflegebedarf) sowie des Betriebes (Entlastungsbedarf) bedarfsgerecht waren. Insgesamt wurden die Einsätze von den Zivildienstleistenden und den Einsatzverantwortlichen als kompetenzgerecht beurteilt, d.h. die Zivildienstleistenden waren mit den ihnen übertragenen Aufgaben weder über- noch unterfordert. Die Zivildienstleistenden haben teilweise von sich aus reagiert, wenn sie sich in mit einer Betreuungssituation überfordert fühlten; in diesen Fällen wurden die Einsätze umdisponiert.

Von Seiten der Spitex-Organisationen, mit denen die Regionalzentren im Pilotversuch Kontakt hatten, wurde verschiedentlich die Befürchtung vorgebracht, dass die Zivis nicht voll ausgelastet werden können. In der **Vollzeit-Auslastung** sehen auch die Verantwortlichen der beteiligten Einsatzbetriebe eine Herausforderung. Die Mitarbeitenden der Spitex arbeiten mehrheitlich Teilzeit; der durchschnittliche Beschäftigungsgrad beträgt 42% (Spitex-Statistik 2012; BFS 2013). Bei häufig schwankender Auftragslage und gerade bei ungelerntem Personal sind Vollzeitpensen schwierig einzuhalten. Im Pilotversuch konnten die Einsatzbetriebe das Auslastungsproblem mehrheitlich gut bewältigen, indem kurzfristig alternative betriebsinterne Tätigkeiten gefunden werden konnten oder man den Zivi in anderen Zentren bzw. im Wohnheim beschäftigen konnte. Besonders bei erstmaligen Einsätzen, in kleineren Spitex-Organisationen und zu Beginn eines Einsatzes, wo die Zivis noch in einem begrenzten Wirkungsfeld tätig sind, kann es zu grösseren Auslastungsproblemen kommen, wie dies denn auch bei einem Einsatz der Fall war.

Einsätze bei der Spitex erfordern eine insgesamt genauere **Planung des Zivi-Einsatzes**, als dass dies im stationären Bereich der Fall ist. Es ist dabei nicht unproblematisch, wenn Phasen geringer Auslastung damit kompensiert werden, dass Zivis mit einzelnen Kund/innen deutlich mehr Zeit verbringen bzw. zusätzliche Aufgaben übernehmen. Es müssen klare Regeln (und Transparenz) gelten, wann welche Leistungen zusätzlich verrechnet werden und wann nicht, zudem besteht die Gefahr, dass nicht verrechnete Zusatzleistungen bei den Kund/innen Erwartungen generieren, welche die Spitex als Organisation nicht erfüllen kann.

Die **Transportmittelfrage** stellte im Falle der am Pilotversuch beteiligten Organisationen kein grösseres Problem dar. Da die Einsatzbetriebe selbst nicht über genügend eigene Fahrzeuge verfügen, waren die Zivis mit dem eigenen Auto unterwegs, wobei sie eine Kilometerentschädigung erhielten. In der Stadt Basel sind die Zivildienstleistenden (und Mitarbeitenden) mit dem eigenen Velo unterwegs, für gewisse Einsatzgebiete kann ein betriebseigener Flyer genutzt werden.

Bei Einsätzen in der Hauswirtschaft, Betreuung und Pflege bei der Spitex ist eine längere Einführungsphase erforderlich, in der die Zivildienstleistenden schrittweise an ihre Aufgaben herangeführt werden können. Mit Ausnahme eines Pflichtenheftes (Kombipflichtenheft, Betreuungsaufgaben nur in Begleitung), ist bei allen Spitex-Einsätzen eine **Mindesteinsatzdauer** von drei resp. sechs Monaten vorgegeben. Es ist fraglich, ob Zivildienstleistende bei dreimonatigen Einsätzen die nötigen Kompetenzen aufbauen und den Betrieb bei den Kundeneinsätzen wirksam entlasten können. Schlüssig kann dies nicht beurteilt werden, da alle betrachteten Einsätze – mit besagter Ausnahme – länger dauerten.

Durch eine zusätzliche und geeignete Vollzeitkraft kann das übrige **Spitex-Personal entlastet** werden, d.h. es können Überstunden vermieden oder abgebaut werden. Die Spitex-Organisationen konnten von den längeren Einsätzen insgesamt profitieren. Generell dürfte es in städtischen Gebieten eher einfacher

sein als in ländlichen Regionen, geeignete Zivildienstleistende zu finden resp. die Plätze kontinuierlich zu besetzen und so eine relevante Entlastung zu bewirken. In diesem Fall kann es sich für die Betriebe unter Umständen lohnen, statt einer Haushalt- oder Pflegehelferin einen Zivi anzustellen (Problem der **Arbeitsmarktneutralität**). Der fixe Einsatz von Zivildienstleistenden könnte unter Umständen auch einen **Wettbewerbsvorteil** begründen. Hier müsste berücksichtigt werden, ob und inwieweit die gemeinnützigen Spitex-Organisationen durch die Versorgungspflicht bei den Pflegeleistungen (teilweise auch bei den HWS-Leistungen) auf dem Markt benachteiligt sind.

Einsätze in den Besuchs- und Begleitdiensten

Die Besuchs- und Begleitdienste erfüllen ihre Aufgaben in der Regel mit Freiwilligen, teilweise werden auch Arbeitslose in Beschäftigungsprogrammen eingesetzt. Nach einer kürzeren Einführung sind die Zivildienstleistenden selbständig im Einsatz und übernehmen bei den Kund/innen **Aufgaben** in der Begleitung und Alltagsunterstützung (Begleitung bei Arztbesuchen, gemeinsame Einkäufe, Spaziergänge, Ermöglichen von Freizeitaktivitäten, kleinere Hilfeleistungen im Haushalt etc.). Im Rahmen der Besuchs- und Begleitdienste werden keine weitergehenden hauswirtschaftlichen Leistungen angeboten auch Aufgaben im Bereich der Grundpflege gehören nicht zum Pflichtenheft.

Die in den Besuchs- und Begleitdiensten tätigen Zivildienstleistenden wie auch die Einsatzverantwortlichen sind überzeugt, dass die Zivildienstleistenden in diesen Diensten sinnvolle Leistungen erbringen und **geeignete Aufgaben** übernehmen können. Die Zivildienstleistenden können auch **kompetenzgerecht** eingesetzt werden. Sie und ihre Einsatzverantwortlichen haben nicht den Eindruck, mit den Aufgaben überfordert zu sein, auch wenn die Zivildienstleistenden in gewissen Situationen etwas unsicher sein können.

In den Besuchs- und Begleitdiensten sehen die Pflichtenhefte eine **Mindesteinsatzdauer** von 1 bis 3 Monaten vor. Am meisten profitieren können die Zivildienstleistenden und Einsatzbetriebe bei wiederholten einmonatigen Einsätzen. Bei längeren Einsätzen kann auch eine gewisse Kontinuität der Bezugspersonen gewährleistet werden, die bei bestimmten betreuungs- und pflegebedürftigen Personen sinnvoll und erforderlich ist. Allerdings können bei längeren Einsätzen am Stück gewisse Ermüdungserscheinungen auftreten.

Die **Transportmittelfrage** stellte die Besuchs- und Begleitdienste nicht vor grössere Probleme. Beim SRK in Lausanne gelangen die Zivildienstleistenden mit dem öffentlichen Verkehr zum Einsatzort, bei der Pro Infirmis und der Pro Senectute standen in der Regel betriebseigene Fahrzeuge zur Verfügung oder die Zivildienstleistenden haben ihre Privatautos genutzt.

Die Angebote der Besuchs- und Begleitdienste sind für die Kund/innen grundsätzlich kostenlos und werden über öffentliche und private Beiträge finanziert. Gegenüber dem Einsatz von Freiwilligen entstehen den Einsatzbetrieben mit der Verpflichtung von Zivildienstleistenden zwar höhere Kosten, die sich aber insgesamt offenbar lohnen können, wenn geeignete Zivildienstleistende gefunden werden. Mit Vollzeiteinsätzen von Zivildienstleistenden – auch kürzeren – können die Dienste **flexibler auf eine schwankende Nachfrage reagieren**. Zivildienstleistenden, die wiederholt oder länger im Einsatz sind, können auch gewisse Kompetenzen aufbauen und dadurch bei Kund/innen eingesetzt werden, die anspruchsvollere Begleitung oder Betreuung benötigen. Wie bei den Spitex-Organisationen ist das Verhältnis von Aufwand und Ertrag der einzelnen Einsätze in starkem Mass auch personenabhängig. Anzeichen dafür, dass aufgrund der Zivildiensteinsätze Freiwillige abgelöst werden, gibt es aufgrund des Pilotversuchs nicht.

Einsätze in den Hilfsmittel- und Notrufdiensten

Bei den Hilfsmittel- und Notrufdiensten werden die **Aufgaben** teils von festangestelltem Personal übernommen, teils von semiprofessionellen Mitarbeitenden, die im Stundenlohn resp. pro Einsatz entschädigt werden (bekannt von den Notrufdiensten) und Personen in Beschäftigungsprogrammen (bekannt von den Hilfsmitteldiensten).

In den bestehenden Pflichtenheften entlasten die Zivildienstleistenden die Stellen bei betriebsinternen Aufgaben (Werkstatt, Reparatur und Reinigung etc.). Daneben sind sie vor Ort bei den älteren, kranken oder behinderten Menschen im Einsatz (Auslieferung und Rücknahme, Installation zu Hause und Instruktion der Kund/innen). Die Pflichtenhefte sind zwar technisch-handwerklich ausgerichtet, bei den Hilfsmittel- und Notrufdiensten haben es die Zivildienstleistenden jedoch auch mit Menschen zu tun, die sich in schwierigen Situationen befinden (grosse Hilflosigkeit der Personen, Menschen am Lebensende). Dies erfordert von ihnen hohe Sozialkompetenz und Belastbarkeit.

Der Einsatz beim Hilfsmitteldienst wird vom Zivildienstleistenden und vom Einsatzverantwortlichen punkto **Aufgabenbereich, Anforderungen und Mindesteinsatzdauer** positiv bewertet. Das Pflichtenheft belässt genügend Spielraum, die Zivildienstleistenden je nach Neigungen und Fähigkeiten nutzbringend und kompetenzgerecht einzusetzen.

Die Arbeiten der Zivildienstleistenden beim Transport etc. werden beim Hilfsmitteldienst wie bei den regulären Mitarbeitenden verrechnet. Nach Erfahrungen des Einsatzverantwortlichen halten sich **Aufwand und Ertrag** für den Einsatzbetrieb in etwa die Waage. Bei einem Drittel der Zivildienstleistenden überwiege der Betreuungsaufwand, bei ungefähr einem Drittel sei das Verhältnis ausgeglichen, bei einem Drittel überwiege der Nutzen deutlich. Insgesamt spricht man von einer Win-Win-Situation für die Zivildienstleistenden und den Einsatzbetrieb.

Gefestigte Hinweise, wonach der Einsatz von Zivildienstleistenden in solchen Diensten Festangestellte oder Semiprofessionelle ersetzt, lassen sich im Pilotversuch nicht gewinnen. Inwieweit Zivildiensteinsätze in diesem Bereich – und in anderen Einsatzbereichen des Zivildiensts – Beschäftigungsprogramme der Arbeitslosenversicherung konkurrenzieren, müsste vertiefter untersucht werden.

7.3 Anforderungen an die Zivildienstleistenden und ihre Ausbildung

Da die Zivildienstleistenden – anders als bspw. in Altersheimen – überwiegend alleine bei den Kund/innen im Einsatz sind, müssen sie ausreichend vorbereitet werden auf die spezifischen Aufgaben und Anforderungen, welche im Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege bestehen. Wichtig ist aber auch, dass sie gewisse Grundvoraussetzungen erfüllen, d.h. Freude und Interesse am Umgang mit älteren Menschen mitbringen und keine Berührungsängste haben, was sozial schwierige Situationen, den Umgang mit alten, kranken oder behinderten Menschen sowie die vorgesehenen Aufgaben (bspw. Haushaltsarbeiten) betrifft. Zentral sind auch ein hohes Verantwortungsbewusstsein und Selbständigkeit sowie «soft skills» wie Flexibilität, Aufmerksamkeit, Gespür für Nähe und Distanz, Ehrlichkeit und Fähigkeit zur Teamarbeit.

Die Eignungsabklärung, aber auch die praktische Einführung und die Begleitung der Zivildienstleistenden durch die Einsatzbetriebe sind für das Gelingen des Einsatzes von grosser Bedeutung. Die Einsatzbetriebe orientieren sich dabei an Vorgehensweisen und Instrumenten, die sich bei der Einstellung und Begleitung von Auszubildenden oder Freiwilligen bewährt haben (Schnuppertage, Anleitung durch erfahrene Mitarbeiter/innen, regelmässiger Austausch, konstante Ansprechpersonen etc.).

Fachliche Kenntnisse werden in der Regel keine vorausgesetzt – diese werden bei der praktischen Einführung im Einsatzbetrieb sowie in den Vorbereitungskursen des Zivildienstes vermittelt. Für die

Einsätze im Schwerpunktprogramm «Pflege und Betreuung» sind bestimmte Ausbildungskurse des Zivildienstes obligatorisch. Bezüglich dieser Kurse besteht die Herausforderung, auch für Einsätze im ambulanten Bereich die nötigen Kompetenzen zu vermitteln. Hier würde sich bessere Information der Einsatzverantwortlichen über die Kursinhalte aufdrängen, damit allfällige Lücken bei der betriebsinternen Einführung gezielt geschlossen werden können.

Herausforderungen und Anforderungen

Die Arbeit in der Begleitung, Betreuung und Pflege wird mehrheitlich allein mit den betreuungs- und pflegebedürftigen Personen geleistet. Eine Arbeit im Team ist – ausser bei den Hilfsmitteldiensten – grundsätzlich nicht vorgesehen. Dies erschwert die Begleitung der Zivildienstleistenden, sowohl im Sinne der situativen Unterstützung als auch bezüglich Qualitätskontrolle.

Die Zivildienstleistenden sind manchmal mit anspruchsvollen oder unvorhergesehenen Situationen konfrontiert. Im Gegensatz zu stationären Einsätzen sind sie auf sich selbst gestellt und müssen adäquat mit diesen umgehen können. Gleichzeitig besteht eine gewisse Abhängigkeit und oft Hilflosigkeit der betreuten Personen, was eine grosse Verantwortung und auch ein gewisses Missbrauchspotenzial mit sich bringt. Einsätze in der Betreuung und Pflege zu Hause erfordern demnach von den Zivildienstleistenden eine hohes **Verantwortungsbewusstsein**, grosse **Selbständigkeit** und **Flexibilität**.

Einführung und Begleitung durch die Einsatzbetriebe

Die Ausbildungskurse des Zivildienstes können Zivildienstleistende zwar auf ihren Einsatz vorbereiten, eine gute Einführung der Zivildienstleistenden durch die Einsatzbetriebe und adäquate Formen der Begleitung während dem Einsatz sind jedoch unabdingbar. Die Einsatzbetriebe können bei der Einführung und Begleitung der Zivildienstleistenden bis zu einem gewissen Grad auf die Vorgehensweisen bei anderen Personalkategorien (Freiwillige, Lernende, Praktikant/innen, neue Mitarbeitende) abstützen.

Bei Einsätzen zu Hause sind die Zivildienstleistenden in einer begleiteten **Einführungsphase** in einer Beobachterrolle dabei, um die Abläufe und Aufgaben kennen zu lernen. Bei der **Spitex** dauert die Einführungsphase rund 2 bis 3 Wochen (Hauswirtschaft und Betreuung), wenn weitergehende Aufgaben im Bereich der Betreuung und Grundpflege dazukommen, rund 1 bis 2 Monate. Die Zivildienstleistenden werden in der Regel von erfahrenen Haushelfer/innen oder Pflegehelfer/innen schrittweise an neue Aufgaben herangeführt. Grundsätzlich verfahren die Einsatzbetriebe ähnlich wie bei der Einführung von Auszubildenden, Praktikant/innen oder neuen Mitarbeitenden, wobei sie allenfalls etwas länger und spezifischer begleitet werden. Bei den **Besuchs- und Begleitdiensten** ist die begleitete Einführungsphase deutlich kürzer, die Zivildienstleistenden sind nach rund zwei Tagen resp. ab dem zweiten Besuch alleine unterwegs. Beim **Hilfsmitteldienst** sind die Zivildienstleistenden praktisch nie alleine im Einsatz, sondern begleiten jeweils einen Mitarbeitenden der Fachstelle.

Eine **Begleitung während dem Einsatz** erfolgt in unterschiedlicher Form. Dazu gehören institutionalisierte Austauschplattformen (regelmässige Gespräche mit den Einsatzverantwortlichen, Teamsitzungen, Kolloquien), eine ständige Ansprechperson, die während der Kundeneinsätze bei Bedarf telefonisch erreicht werden kann, oder informelle Unterstützung durch Teammitglieder. Weiter werden in einigen Betrieben im Rahmen der Ausbildung und Qualitätssicherung standardmässig auch sporadisch begleitete Einsätze durchgeführt.

Die befragten Zivildienstleistenden beurteilen die **Einführung und Begleitung** durch ihre jeweiligen Einsatzbetriebe grundsätzlich positiv und fühlten sich durch die Verantwortlichen und Mitarbeitenden gut und ausreichend betreut. Aus Sicht der Verantwortlichen in den Einsatzbetrieben hat die Einführung der

jeweiligen Zivildienstleistenden gut geklappt und sei mit vertretbarem Aufwand verbunden gewesen. Einig ist man sich, dass es in anderen Fällen allenfalls eine engere Begleitung braucht.

Ausbildungskurse des Zivildienstes

Die in den einzelnen Pflichtenheften vorgeschriebenen Ausbildungskurse müssen grundsätzlich ab einer Einsatzdauer von 50 Tagen besucht werden. Wenn pflegerische Aufgaben vorgesehen sind, muss der Kurs «Gesundheits- und Krankenpflege» unabhängig von der Einsatzdauer besucht werden.

Der Kurs **«Gewaltfreier Umgang mit Konflikten»** ist obligatorisch für alle Zivildienstleistenden, die Menschen betreuen oder pflegen, und demnach auch für alle Pflichtenhefte im Pilotversuch (ab einer Einsatzdauer von 50 Tagen). Es handelt sich um das meistbesuchte Kursangebot des Zivildienstes (2013: 2'800 ausgebildete Zivis).

Von den befragten Zivildienstleistenden werden Inhalt und Nutzen des Kurses im Hinblick auf ihren Einsatz durchgezogen beurteilt. Dies mag auch daran liegen, dass sie in ihren Einsätzen nicht mit entsprechenden Konfliktsituationen konfrontiert worden sind. Einige erachten den Kurs als zu wenig praxisnah und bezweifeln, dass das vermittelte Wissen im Bedarfsfall angewendet werden kann, während andere den persönlichen Nutzen betonen und den Kurs durchaus für praxisnah halten. Alles in allem wurde der Kurs angesichts der vermittelten Inhalte als eher zu lang empfunden.

Aufgeworfen wurde die Frage, inwieweit der Kurs nötig und sinnvoll ist bei Einsätzen, bei denen der Anteil kundenbezogener Aufgaben gering ist (Hilfsmitteldienst), und ob bei Pflichtenheften im Bereich Besuchs- und Begleiddiensten ein Kurs zu praktischen Hilfestellungen im Umgang mit gebrechlichen oder behinderten Menschen (Handhabung eines Rollstuhls, Führen von sehbehinderten Menschen, Umgang mit dementen Menschen etc.) nicht hilfreicher wäre.

Bei Einsätzen bei Menschen mit Behinderung wird der Kurs **«Betreuung von Menschen mit Behinderung»** vorausgesetzt (2013: 660 ausgebildete Zivis). Im Pilotversuch betrifft dies die beiden Pflichtenhefte im Besuchs- und Begleiddienst der Pro Infirmis. Darüber hinaus wird er auch im Pflichtenheften des SKR Zürich (Fahr- und Begleiddienst) vorausgesetzt.

Eine umfassendere Beurteilung der Praxisrelevanz dieses Kurses für diese Einsätze ist nicht möglich. Der Zivildienstleistende im Pilotversuch erachtet den Praxisnutzen als gering, da er keine Aufgaben in der Grundpflege übernimmt. Die Einsatzverantwortliche konnte keine konkreten Wirkungen des Kurses beobachten. Sie erachtet es aber als wichtig, dass in den Kursen die Problematik psychischer Erkrankungen aufgegriffen wird, was gemäss dem Kursprogramm der Fall ist.

Der Besuch des Kurses **«Betreuung alter Menschen»** (BAM) wird in den Pflichtenheften der Pro Senectute sowie den Spitex-Einsätzen im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung verlangt (2013: 410 ausgebildete Zivis).

Der Zivildienstleistende bei der Spitex Basel (Hauswirtschaft und Begleitung) fand den Kurs vor allem im Hinblick auf ethische Fragen nützlich, die sich im Umgang mit alten Menschen stellen. Die Einsatzverantwortliche ist der Meinung, dass im Hinblick auf die Spitex-Einsätze angesichts der spezifischen Anforderungen ein separater Kurs sinnvoll wäre. Angesichts der vergleichsweise geringen Bedeutung des BAM-Kurses und der geringen Einsatzzahlen im ambulanten Bereich dürfte ein spezifisches Angebot indes kaum sinnvoll sein. Falls dieser Einsatzbereich an Bedeutung gewinnen sollte, könnte allenfalls das bestehende Kurskonzept erweitert werden. Offen ist, inwieweit es sinnvoll ist, den BAM-Kurs für Einsätze in Besuchs- und Begleiddiensten vorauszusetzen. Für den Zivildienstleistenden, der bei der Pro Senectute im Einsatz war (allerdings vorwiegend in Projekten), war der BAM-Kurs von sehr begrenztem Nutzen.

Der Kurs **«Gesundheits- und Krankenpflege»** (GKP) bereitet auf Einsätze vor, bei denen Zivildienstleistenden auch pflegerische Aufgaben übertragen werden (2013: 290 ausgebildete Zivis). Dementsprechend

wird der Besuch für alle solchen Spitex-Einsätze verlangt, unabhängig von der Einsatzdauer. Von den befragten Zivildienstleistenden wird der Kurs grundsätzlich positiv, nützlich und sinnvoll beurteilt. Er vermittelt aus ihrer Sicht wichtiges theoretisches und praktisches Wissen, auf dem sie aufbauen können und das ihnen eine gewisse Sicherheit gibt. Die Einsatzverantwortlichen haben den Eindruck, dass der Kurs eher noch ausgebaut werden könnte, die Zivildienstleistenden erachten die Kursdauer für Personen ohne Vorwissen hingegen als angemessen.

Grundsätzlich drängt sich im Hinblick auf das Kursangebot kein dringender Änderungsbedarf auf. Aus den Gesprächen mit den Einsatzverantwortlichen wird deutlich, dass diese über die Inhalte der Vorbereitungskurse wenig Bescheid wissen, was aber wichtig wäre, damit allfällige Lücken bei der betriebsinternen Einführung gezielt geschlossen werden könnten.

7.4 Akzeptanz der Zivildienstleistenden bei den Kund/innen

Die befragten Kund/innen äusserten hohe Zufriedenheit mit den Einsätzen und fühlten sich durch die Zivildienstleistenden gut behandelt und betreut. Sie finden solche Zivildiensteinsätze insgesamt «eine gute Sache». Dies gilt sowohl für die Kund/innen der Spitex als auch des Besuchs- und Begleitdienstes.

Einsätze von Zivildienstleistenden in der Betreuung und Pflege zu Hause können bei den Kund/innen Akzeptanz geniessen, wenn die Zivildienstleistenden bedarfs- und kompetenzgerecht bei den Kund/innen eingesetzt werden.

Aus der Befragung liegen Rückmeldungen von 48 Spitex-Kund/innen aus drei Einsatzbetrieben (Spitex Basel, Region Bern Nord, Oberes Gürbetal) sowie 47 Kund/innen des Besuchs- und Begleitdienstes des Croix-Rouge Vaudoise vor. Die Rückmeldungen der **95 Kund/innen** können nicht im strengen Sinne als repräsentativ gelten. Es kann jedoch festgehalten werden, dass sie in allen Einsatzbetrieben grossmehrheitlich ein positives Bild zeichnen.

Die Zivildienstleistenden wurden von den Kund/innen grundsätzlich gut aufgenommen und akzeptiert. Die **Zufriedenheit** der befragten Kund/innen mit dem Einsatz ist hoch. Sie bringen den Zivildienstleistenden Vertrauen entgegen und beurteilen weitere wichtige Aspekte der **Betreuungs- und Pflegequalität** positiv (Eingehen auf Bedürfnisse, Wahrung von Grenzen).

Die insgesamt positiven Erfahrungen und Rückmeldungen dürften auch Ausdruck dafür sein, dass die Einsatzbetriebe sorgfältig prüfen, bei wem welche Zivildienstleistenden eingesetzt werden können und für welche Aufgaben (**bedarfs- und kompetenzgerechter Personaleinsatz**). Dabei muss die individuelle, soziale und pflegerische Ausgangslage der Kund/innen berücksichtigt werden, sowohl für Aufgaben in der Grundpflege als auch für Einsätze im sozialbetreuerischen Bereich.

Ein häufiger Diskussionspunkt ist der Einsatz von **männlichen Betreuungs- und Pflegepersonen** in der Spitex, wo vorwiegend Frauen beschäftigt sind. In den verschiedenen Einsatzbetrieben erwies sich dies nicht als fundamentales Problem. In der Grundpflege wurden die Zivildienstleistenden nicht oder erst nach einer gewissen Zeit bei Frauen eingesetzt. Einzelne Rückmeldungen von Kundinnen zeigen aber, dass dieser Thematik die nötige Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Dies gilt auch für das Anliegen der **Kontinuität der Bezugspersonen**.

7.5 Möglichkeiten der Steigerung der Attraktivität der Einsätze

Der Zivildienst steht vor der Herausforderung, dass im Schwerpunkt «Pflege und Betreuung», besonders Einsätze mit pflegerischen Aufgaben bei den Zivildienstleistenden generell auf wenig Resonanz stossen, sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich.

Insgesamt muss von einem begrenzten Potenzial von Einsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege ausgegangen werden. Dieses könnte mit kommunikativen Massnahmen allenfalls besser ausgeschöpft werden.

Einsätze in der **Pflege** gelten bei Zivildienstleistenden als **wenig attraktiv**. Dementsprechend ist es schwierig, selbst im stationären Bereich die bestehenden Plätze zu besetzen. Die Studie zur Weiterentwicklung von Einsatzbereichen im Zivildienst (Rondi 2012) hat gezeigt, dass die Hälfte der befragten Zivildienstleistenden zwar über die Möglichkeiten von Spitex-Einsätzen informiert war, sich aber nur 28 Prozent einen solchen Einsatz vorstellen konnte. Vor allem wegen der Pfllegetätigkeit kam ein Spitex-Einsatz für viele nicht infrage, deutlich weniger häufig wurden als Ablehnungsgründe auch die Zielgruppe (Betagte) genannt, und dass man sich einen solchen Einsatz nicht zutraut.

Die Gespräche mit den Zivildienstleistenden im Pilotversuch haben darüber hinaus auch verdeutlicht, dass bei der Wahl des Einsatzes häufig nicht nur inhaltliche Gründe und die persönliche Motivation eine Rolle spielen, sondern auch die **äusseren Rahmenbedingungen** (zeitliche Passung, Einsatzort) ausschlaggebend sind. Vor diesem Hintergrund dürfte es insgesamt ein **begrenztes Potenzial** geben, Zivildienstleistende zu einem solchen Einsatz zu bewegen, solange es für sie genügend Alternativen gibt.

Gleichwohl sehen die Zivildienstleistenden selbst einige **Optimierungsmöglichkeiten**, wie die Attraktivität der Einsätze resp. die Nachfrage danach erhöht werden könnte. Die von ihnen genannten Ansatzpunkte liegen in erster Linie im Bereich der **Information und Kommunikation**. Sie sehen bspw. weitere Verbesserungsmöglichkeiten bei der Suche von Einsätzen (Einsatzinformationssystem EIB). Bei der Kommunikation sollte man verstärkt die **positiven Aspekte** solcher Einsätze herausstreichen, die für sie insbesondere darin liegen, dass man grosse Autonomie und Selbständigkeit geniesst und die Einsätze und Aufgaben sehr vielfältig sind.

7.6 Expansion in den Bereich «Betreuung und Pflege zu Hause»

Abschliessend werden über die Fragestellungen der Evaluation hinausgehend einige Überlegungen zur Erschliessung des Bereichs «Pflege und Betreuung zu Hause» festgehalten.

Die Erfahrungen aus dem Pilotversuch zeigen, dass sinnvolle Einsätze im Bereich der Betreuung und Pflege im häuslichen Umfeld im Einzelfall möglich sind. Bisher gab es allerdings keine oder nur eine sehr geringe **Nachfrage der im ambulanten Bereich tätigen Organisationen** des Gesundheits- und Sozialwesens nach solchen Einsatzplätzen. Die Gespräche mit Ansprechpersonen aus verschiedenen Verbänden legen nahe, dass man sich in den Organisationen bisher dazu noch kaum aktiv Gedanken gemacht hat bzw. die Möglichkeit von Zivildiensteinsätzen bisher nicht ins Auge gefasst hat. Grundsätzlich waren jedoch alle Auskunftspersonen der Ansicht, dass das Thema «Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege» weiterverfolgt werden sollte und dass ein Austausch innerhalb der Organisationen und zwischen dem Zivildienst und den Organisationen sinnvoll wäre. Bisher nicht systematisch abgeklärt wurde, in welchen Bereichen besonderer Bedarf besteht (fehlende oder knappe Ressourcen für die Erbringung wichtiger gemeinschaftlicher Aufgaben).

Gegenüber der stationären Langzeitpflege ist die Problematik des **Pflegepersonalmangels** in den Spitex-Organisationen weniger ausgeprägt und diese kämpfen insgesamt mit weniger grossen Problemen, die

Stellen zu besetzen. Dies gilt insbesondere für Stellen mit tieferem Anforderungsprofil wie Haushelfer/innen oder Pflegehelfer/innen SRK, die in Bereichen eingesetzt werden, in denen auch der Einsatz von Zivildienstleistenden in Frage kommt. Bei diesen Personalkategorien besteht für die Spitex-Organisationen eher ein Problem darin, geeignetes Personal zu finden. Personen, die einen Basiskurs Haushelferin oder den SRK-Pflegehelferkurs absolvieren, verfügen oft über einen vergleichsweise geringen Bildungshintergrund. Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund ist es für einige Spitex-Organisationen attraktiv, lerngewohnte und motivierte Zivildienstleistende für einen längeren Einsatz zu gewinnen, die nach relativ kurzer Einführungszeit die anstehenden Aufgaben in befriedigender Weise übernehmen. Eine Konkurrenzierung von Hilfspersonal auf dem Arbeitsmarkt muss vermieden werden (Problem der **Arbeitsmarktneutralität**). Es kann auch im Interesse von Spitex-Organisationen liegen, mit dem Einsatz von Zivildienstleistenden bestimmte Dienstleistungsbereiche zu stärken, namentlich im Profit-Bereich (Problem der **Wettbewerbsneutralität**). Einsätze bei der Spitex sind insgesamt exponierter als solche im stationären Bereich, da die von Zivildienstleistenden erbrachten Leistungen mehrheitlich weiterverrechnet werden können. Es ist daher sorgfältig zu prüfen, unter welchen Voraussetzungen die Zivildiensteinsätze als arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutral gelten können.

Organisationen wie das SRK, Pro Infirmis und die Pro Senectute haben – im Gegensatz zu anderen gesellschaftlichen Bereichen – (noch) kein fundamentales Problem, genügend Freiwillige für ihre Dienste zu rekrutieren. Die im **Freiwilligenbereich** von diesen Organisationen angebotenen Einsatzmöglichkeiten sind für Freiwillige sehr attraktiv und diese werden professionell betreut und begleitet. Der Vorteil von Zivildiensteinsätzen liegt für diese Organisationen darin, dass dank den Zivildienstleistenden eine gewisse Kontinuität gewährleistet werden kann und man Nachfrageschwankungen ausgleichen kann. Dass Zivildienstleistende die Freiwilligeneinsätze dabei konkurrenzieren, scheint nicht plausibel.

Schliesslich stellt sich die Frage, welche Strategie sinnvoll und erfolgversprechend ist, um auf die insgesamt **steigende Nachfrage nach Einsatzplätzen** zu reagieren. Dabei sind grundsätzlich unterschiedliche Stossrichtungen denkbar: eine proaktive Erschliessung von neuen Einsatzbereichen oder eine konsequentere Bewirtschaftung der bestehenden Einsatzbereiche im Bereich der stationären Pflege und Betreuung. Eine **proaktive Erschliessung** des Bereichs ambulante Betreuung und Pflege dürfte für die Regionalzentren mit grossem Aufwand verbunden sein. Insbesondere müssen die nötigen Kompetenzen aufgebaut werden, um die in diesem Bereich tätigen Organisationen bei der Erarbeitung der Pflichtenhefte adäquat zu beraten.

Anhang A: Dokumenten- und Literaturverzeichnis

Dokumente und Grundlagen Vollzugsstelle ZIVI

Leistungsauftrag 2012-2015, Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI), vom Bundesrat erteilt am 9. Dezember 2011

Projektauftrag Expansion in 3 neue Einsatzbereiche. Testen des Einsatzbereichs Spitex, unterzeichnet am 14. Juni 2012

Vollzugsstelle für den Zivildienst – Geschäftsbericht 2013

Vollzugsstelle für den Zivildienst – Statistik 2013

Vollzugsstelle für den Zivildienst – Broschüre «Zivis im Einsatz in der ambulanten Betreuung und Pflege»

Literatur

BFS Bundesamt für Statistik (2011): Freiwilligenarbeit in der Schweiz, BFS: Neuchâtel

BFS Bundesamt für Statistik (2013): Statistik der Hilfe und Pflege zu Hause. Ergebnisse 2012: Zahlen und Trends, BFS Aktuell, BFS: Neuchâtel

BFS Bundesamt für Statistik (2014): Statistik der sozialmedizinischen Institutionen 2012 – Standardtabellen, BFS: Neuchâtel

BMI Bundesministerium für Inneres (2010): Aus dem Inneren Zivildienst in Österreich. Fachgespräch mit Innenministerin Maria Fekter am 14. April 2010, Presseunterlage

Fluder Robert, Sabine Hahn, Jonathan Bennett, Matthias Riedel und Thomas Schwarze (2012): Ambulante Alterspflege und –betreuung. Zur Situation von pflege- und unterstützungsbedürftigen älteren Menschen zu Hause, Schriften zur Sozialen Frage, Seismo: Zürich

MSHD Mobile Soziale Hilfsdienste (1982): Wissenschaftliche Begleituntersuchung im Auftrag des Bundesamts für Jugend, Familie und Gesundheit, München

Pro Infirmis Schweiz (2013): Jahresbericht 2012

Pro Senectute Schweiz (2013): Leistungsbericht 2012/2013

Schweizerisches Rotes Kreuz (2013): Jahresbericht 2012

Schuler Marcel (2013): Spitex im Umbruch. Der Stellenwert von Qualität und Professionalisierung in der Spitex, NOVAcura, 9/13, 17-19

Rondi Chiara (2012): Studie über die Weiterentwicklung von Einsatzbereichen im Zivildienst, Berner Fachhochschule: Bern

Zivildienstserviceagentur (2012): Bedarf Zivildienstpflichtiger – Österreich 2012 aufgegliedert nach Bundesländern und Dienstleistungssparten, Berechnung für Daten Jänner bis Dezember 2012 mit Stand: 31.12.2012 (unveröffentlichtes Dokument)

Anhang B: Verzeichnis der Gesprächspartner/innen

Einsatzbetriebe

Institution / Funktion

Spitex-Dienste Unteres Aaretal/Döttingen, Zivi
Spitex-Dienste Unteres Aaretal/Döttingen, Verantwortlicher Zivi
Spitex Basel, Zivi
Spitex Basel; Verantwortliche Zivi
Spitex Region Bern Nord Wohlen, Zivi
Spitex Region Bern Nord Wohlen, Verantwortliche Zivi
Spitex Region Bern Nord Zollikofen, Zivi
Spitex Region Bern Nord Zollikofen, Verantwortliche Zivi
Spitex-Dienste Oberes Gürbetal, Zivi
Spitex-Dienste Oberes Gürbetal, Verantwortliche Zivi
Croix-Rouge Vaudoise, Zivi A
Croix-Rouge Vaudoise, Verantwortliche Zivi A
Croix-Rouge Vaudoise, Zivi B
Croix-Rouge Vaudoise, Verantwortliche Zivi B
Pro Infirmis Locarno, Zivi
Pro Infirmis Locarno, Verantwortliche Zivi
Pro Senectute Lugano, Zivi
Pro Senectute Lugano, Verantwortliche Zivi
Pro Senectute Lugano, Verantwortliche Zivi
Fachgeschäft für Hilfsmittel Burgdorf, Zivi
Fachgeschäft für Hilfsmittel Burgdorf, Verantwortlicher Zivi

Fachorganisationen

Institution / Funktion

Spitex-Verband Kanton Bern, Geschäftsleiter
Pro Infirmis Schweiz, Bereichsleiterin Dienstleistungen Deutschschweiz
Pro Senectute Schweiz, Leiterin Services, Leiterin Bildung & Kultur
SRK Gesundheit und Integration, Leiter Bereich Entlastung
SRK Gesundheit und Integration, Projektleiterin Entlastungsdienste

Anhang C: Fragebogen Kundenbefragung

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Viele Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesen ermöglichen Zivildienstleistenden einen Einsatz. In der letzten Zeit war auch bei Ihnen ein Zivi im Einsatz.




Wir möchten wissen, wie Sie den Einsatz erlebt haben. Ihre Angaben helfen uns, die Zivildienstleistungen zu verbessern!

Uns geht es um die Zivildienstleistungen allgemein. Für die Person, die bei Ihnen im Einsatz war, hat die (positive oder negative) Beurteilung keine Folgen.

Bitte senden Sie den **ausgefüllten Fragebogen in den nächsten zwei Wochen** mit dem beigelegten frankierten Couvert an die Vollzugsstelle für den Zivildienst, 3600 Thun zurück.

Wie haben Sie den Kontakt mit dem Zivi erlebt?

Bitte kreuzen Sie an, wie weit Sie den Aussagen zustimmen können.

					
Der Zivi war freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Zivi hat mir einen kompetenten Eindruck gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Zivi ist auf meine Wünsche eingegangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte Vertrauen zum Zivi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Zivi hat meine Anliegen respektiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich finde solche Einsätze von Zivis eine gute Sache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit dem Einsatz des Zivis?
Ich bin...**



sehr
zufrieden



eher
zufrieden



teils-
teils



eher
unzufrieden



sehr
unzufrieden

Mein Geschlecht ist: weiblich
 männlich

Mein Alter ist: _____ Jahre

Hier finden Sie Platz für Bemerkungen

Hat Sie beim Einsatz des Zivis etwas gestört? Hat Sie etwas besonders gefreut?
Haben Sie einen Vorschlag, was wir verbessern könnten?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vielen Dank für Ihre wertvolle Mitarbeit!

Anhang D: Standard-Pflichtenheft Spitex

Anhang zur Verfügung

28.06.2012

Einsatzbetriebs-Nr. 00000

Pflichtenheft

Pflichtenheft-Nr.:

00000

Pflichtenheft-Titel:

Mitarbeit in der Betreuung

Gültig: ab: bis:

Aufgabengebiet:

Assistenzdienste

Maximal bewilligte Arbeitsplätze: 2

Betriebsbereich:

190 Sonstiges Gesundheitswesen

Einsatzart:

SPP 10 Pflege / Betreuung

Arbeitsort: Ort

Weisungsberechtigte Person:

Abteilungsleitung

Tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx

Email: xy@spitex.ch

Anteil

Tätigkeit

100% Hauptaufgabe ist die Mithilfe in der Betreuung der KlientInnen (Gestalten von Aktivitäten, Spaziergänge, Vorlesen, Begleitung bei Arztbesuchen und Einkäufen).

Bei Eignung des Zivildienstleistenden ist die Mithilfe und Unterstützung bei der Grundpflege der KlientInnen möglich (z.B. Unterstützung bei alltäglichen Tätigkeiten wie Essen, Ankleiden, Körperpflege, Mithilfe bei medizinischen Pflegetätigkeiten). Die Eignungsabklärung erfolgt durch den Einsatzbetrieb und das Regionalzentrum in Absprache mit dem Zivildienstleistenden.

Im Rahmen der beschriebenen Tätigkeiten muss der Anteil Betreuung und/oder Pflege der KlientInnen mindestens 30 % betragen.

Möglich ist auch die Mithilfe beim Mahlzeitendienst (Fahrdienst, Verteilung); Mithilfe in der Hauswirtschaft (z.B. Einkäufen, Wohnungsreinigung, Pflege der Pflanzen, Erledigen der Wäsche); Unterstützung bei anderen Hausarbeiten (z.B. Gartenarbeit, Rasen mähen, Hund ausführen); Hilfe bei administrativen Arbeiten (Post erledigen); Mithilfe bei der Wahrnehmung betriebsinterner Aufgaben (Administration, Reinigungsarbeiten u.ä.); weitere vom Einsatzbetrieb angebotene Dienstleistungen.

Grundkenntnisse:

vorausgesetzt:

Sozialkompetenz; Empathie für Menschen mit Unterstützungsbedarf; selbständiges und eigenverantwortliches Arbeiten; Zuverlässigkeit; Teamfähigkeit; Bereitschaft zu (geplanten) Einsätzen am Abend und an Wochenenden;

Fahrausweis Kat. B.

erwünscht:

Einführung durch den Einsatzbetrieb:

Die Einführung erfolgt in der Regel durch die weisungsberechtigten Personen betriebsintern.

Kurs(e) Einsatzbetrieb:

Erklärt der Einsatzbetrieb einen anderen als die unter „Kurs(e) Zivildienst“ genannten Kurs für obligatorisch, so kann der Zivildienst 1/3 der Kurskosten übernehmen, jedoch max. CHF 833.-. Der Betrieb reicht dazu frühzeitig vor jedem Einsatz ein begründetes Gesuch beim Regionalzentrum ein, das für den Zivildienstleistenden zuständig ist (mind. 30 Tage vor Kursbeginn). Die Kosten für Taschengeld, Unterkunft, Verpflegung und Transport während des Kurses muss der Einsatzbetrieb übernehmen. Er schuldet dem Bund zudem die regulären Abgaben.

Ausbildung durch den Zivildienst:

Alle unter „Kurse Zivildienst“ eingetragenen Kurse müssen ab einer Einsatzdauer von 50 Dienstofftagen besucht werden. (Ausnahme: Kurs Gesundheits- und Krankenpflege und Sicherheitskurs Auslandeinsatz müssen unabhängig von der Einsatzdauer besucht werden).

Zivildienstleistende, welche eine entsprechende Berufsausbildung nachweisen können, sind vom Kursbesuch ausgenommen.

Tätigkeiten im Pflegebereich, welche den Kurs „PflegehelferIn SRK“ verlangen, dürfen ohne Kursbesuch nicht ausgeführt werden. Der nachfolgende Einsatz muss mindestens 120 Tage dauern.

Der Kurs „Gewaltfreier Umgang mit Konflikten“ muss vor Einsatzbeginn besucht werden. Die übrigen einsatzspezifischen Kurse in der Regel während der ersten vier Wochen des Einsatzes.

Kurs(e) Zivildienst:

Gewaltfreier Umgang mit Konflikten (GfK) **und**
Gesundheits- und Krankenpflege (GKP) **oder**
„PflegehelferIn SRK“ **oder**
Betreuung alter Menschen (BAM)

Auflagen an Zivildienst leistende Person:

Beurteilung der Eignung Zivildienstleistende Person:

Abklärung zum Leumund:

Auflagen an Einsatzbetrieb:

Im Rahmen der beschriebenen Tätigkeiten muss der Anteil der Betreuung und/oder Pflege der KlientInnen mindestens 30 % betragen.

Der Anteil an qualifizierten handwerklichen Tätigkeiten bzw. an administrativen Unterstützungsarbeiten darf maximal bei 50% liegen.

Abgabe an den Bund:

Kategorie: Mind. Kategorie 3
Zuschlag: xxxxx

Zusatzinformationen:

Minstdauer Einsatz (Mt.): Monate

Gesperrte Einsatzzeiträume.

Wochenarbeitszeit:

Arbeitszeitmodell:

Nachtarbeit:

Wochenendarbeit:

Angaben: