



Doris Ramseier, ehemalige Geschäftsleiterin des SRK Bern-Oberland

SRK Bern-Oberland

«Beocare» – neu festes Angebot für pflegende Angehörige

Ein erfolgreiches Projekt zur Entlastung von pflegenden Angehörigen wie «Beocare» in ein festes Angebot zu überführen, ist für die Beteiligten eine grosse Herausforderung. Die externe Unterstützung von der Berner Fachhochschule, die richtigen Leute und die Bereitschaft, eine gewisse Eigendynamik zuzulassen: Damit ist es nach Ansicht von Doris Ramseier, ehemalige Geschäftsleiterin des SRK Bern-Oberland, aber gut möglich.



Marius Schären
freier Journalist und Fotograf
schaeren@textundbild.ch

«Beocare» darf als Erfolgsmodell bezeichnet werden: In diesem Projekt des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK) Bern-Oberland zur Entlastung von pflegenden Angehörigen arbeiten regelmässig 25 Freiwillige mit; das Bildungsprogramm läuft mit ausgelasteten Kursen mit bis zu 120 Teilnehmenden sehr gut und das Modell der Anlaufstelle hat zusätzlich schon in Bern und Biel Fuss gefasst. Dabei gibt es Beocare erst seit 2005 in der heutigen Form mit den vier Säulen «Anlaufstelle», «Freiwillige», «Trauerbegleitung» und «Bildung» (siehe Kasten 2).

Eine Herausforderung ohne Überraschungen

Im vergangenen Jahr überführten die Mitarbeitenden des SRK Bern-Oberland in Zusammenarbeit mit der Berner Fach-

hochschule (siehe Kasten 1) das Projekt Beocare in ein festes Angebot. «Diese Implementierung war schon eine Herausforderung», resümiert Doris Ramseier, bis Ende 2009 Geschäftsleiterin des SRK Bern-Oberland. Insbesondere der Umstand, dass es ein ganzer neuer Bereich mit Freiwilligen ist, der den gleichen Qualitätsrichtlinien wie der restliche Betrieb entsprechen muss, habe die Beteiligten gefordert. Trotzdem habe es «eigentlich keine Überraschungen» gegeben – obwohl man nicht nach einem starren Konzept vorgegangen sei und den Vorgang nicht genau habe planen können. «Es braucht aber noch ein bisschen Zeit und das Team muss sich noch richtig finden», sagt Ramseier.

Man könnte es fast mit Oberländer Bodenhaftung umschreiben, wie die ehemalige Geschäftsleiterin mit dem Spannungsfeld

der Eigendynamik umgeht, die beim Zusammenkommen eines jungen und erfolgreichen Projekts mit den Spielregeln einer bestehenden Organisation entstehen: Eigendynamik gebe es überall und immer wieder, ist Doris Ramseier überzeugt. Das gehöre dazu, wenn man mit innovativen Leuten zusammenarbeite. «Für mich ist das ein Grundsatzentscheid: Will man etwas Innovatives tun, dann entstehen Herausforderungen. Das ist einfach so.»

Freiwillige sind gut eingebunden

Eine der grössten Herausforderungen war der Aspekt der Freiwilligenarbeit im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung und -entwicklung. «Das ist ganz wichtig, vor allem bei Beocare, wo die Freiwilligen selbst zu den Familien gehen. Deshalb massen und messen wir der Qualitätssicherung einen hohen Stellenwert bei», betont Ramseier. «Wir haben ein Konzept, bilden die Leute aus, begleiten und führen sie wie unsere anderen Mitarbeitenden auch.» Bei Beocare sei dies von Anfang an ein wesentlicher Bestandteil des Konzepts gewesen, gerade weil der Kontakt der Freiwilligen zur Kundschaft sehr eng sei. Die Qualität überprüft die SRK-Regionalstelle regelmässig mit Befragungen zur Kundenzufriedenheit. Die Resultate werden ausgewertet und – wo nötig – Verbesserungen vorgenommen.

Angesichts der weitgehenden Einbindung der Freiwilligen drängt sich die Frage auf, ob die Kundinnen und Kunden in ihren Erwartungen überhaupt einen Unterschied zwischen Professionellen und Freiwilligen machen. Doris Ramseier antwortet mit einem Jein: «Eigentlich erwarten sie Profis. Die Freiwilligen bringen das auch fast; sie machen es sehr gut.» Zugleich erwarteten die Kundinnen und Kunden aber auch «das gewisse Etwas», eine persönliche Note, mehr Zeit, um auf die Betreuten einzugehen. Und genau dies können die Freiwilligen geben, ist Doris Ramseier überzeugt.

Externe Unterstützung ist «enorm wichtig»

Doris Ramseier empfiehlt Führungskräften in ähnlichen Situationen: «Man sollte einfach den Mut haben, ein solches Projekt anzupacken.» Das Wichtigste sei schliesslich, die richtigen Leute zu haben, die «den Karren ziehen». Die erste Idee für eine Anlaufstelle für Angehörige sei auf kantonaler Ebene entstanden. Ramseier wusste, dass ihre Leiterin im Bereich Bildung eine «Topfrau» ist – und holte das Projekt nach Thun. Hier entwickelten die Fachfrauen die Vision des Vier-Säulen-Projektes (siehe Kasten 2). «Wir wussten auch, dass es einen Motor braucht und zugleich nicht

ein zu starres Konzept. So kam Beocare zum Laufen», beschreibt Ramseier.

Die Überführung in ein festes Angebot würde sie rückblickend nicht anders machen: Das sei gelungen – respektive auf gutem Weg. Hingegen würde sie die Projektphase um ein Jahr verlängern, denn für diese Projektgrösse seien zweieinhalb Jahre wenig: «Wir standen unter starkem Leistungsdruck und haben enorm gearbeitet.» Als sehr wichtig bei der Implementierung bezeichnet Doris Ramseier die externe Unterstützung. Das sei eine grosse Hilfe gewesen, ohne die sie das Vorhaben nicht hätten bewältigen können. Beocare habe so viel Platz eingenommen, dass anderes fast an den Rand gedrängt worden sei. Urs Hofer, Dozent und Projektleiter am Fachbereich Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule, habe dann geholfen, dem Projekt wieder die angepasste Grösse zu geben. ■

Organisations- und Qualitätsentwicklung als Dienstleistungen der Berner Fachhochschule

Der Fachbereich Soziale Arbeit und das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule erhielten im Sommer 2008 den Auftrag, das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) Bern–Oberland bei der Überführung von «Beocare» in ein festes Angebot zu begleiten und zu unterstützen. Die Durchführung erfolgte in zwei parallel laufenden, aber inhaltlich koordinierten Teilprojekten «Organisationsentwicklung und Führungsunterstützung» sowie «Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung». Diese Teilprojekte wurden gemeinsam geplant und das Vorgehen koordiniert, so dass die Umsetzung des Auftrags optimal im Sinne der Dienstleistung aus einer Hand erfolgte.

Weitere Informationen zu unserem Dienstleistungsangebot finden Sie unter:

www.soziale-arbeit.bfh.ch/dienstleistungen
www.qm.bfh.ch

Kasten 1

Projekt «Beocare» zur Entlastung von pflegenden Angehörigen

Mit «Beocare» führt das SRK Bern-Oberland ein umfassendes Projekt zur Entlastung von pflegenden Angehörigen durch. Beocare verfolgt folgende Ziele:

- Das SRK Bern-Oberland bietet der Bevölkerung des Berner Oberlandes Entlastungsangebote für Angehörige von kranken, unheilbar kranken, älteren und sterbenden Menschen an.
- Trauernden stehen verschiedene Angebote zur Unterstützung im Umgang mit Verlust Erfahrungen zur Verfügung.
- Interessierte erhalten professionelle Beratung beim Erstellen von Patientenverfügungen.
- Die Information und Koordination zur Entlastung erfolgt schnell und unbürokratisch.
- Das Projekt bietet im speziellen für das Projekt Palliative Betreuung Region Thun die verschiedenen Entlastungsangebote an.
- Das Projekt sichert die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen und nutzt die vorhandenen Ressourcen.

Das Vier-Säulen-Projekt

Diese Ziele sollen mit vier Säulen erreicht werden. Dass dies den Bedürfnissen der pflegenden Angehörigen entspricht, zeigen Studien von Prof. Dr. Annemarie Kesselring, emeritierte Leiterin Lehre am Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel, sowie die Evaluation der Anlaufstelle zur Entlastung von pflegenden Angehörigen und Erfahrungen aus dem Projekt Palliative Care. Die vier Säulen sind:

- **eine Anlaufstelle**, die informiert, Angebote koordiniert und die Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen lenkt;
- **Freiwillige**, die praktische Unterstützung im Alltag bieten (Alltagsbewältigung, Sterbebegleitung, Fahrdienst, Notrufsystem);
- **Begleitung und Beratung** in Trauer- und Krisensituationen durch Verlust Erfahrungen;
- **Bildung** für Angehörige, Freiwillige und Fachpersonen.

www.beocare.ch

Kasten 2