

Kosten

Ehrenamt bedeutet Unentgeltlichkeit - aber nicht Kostenfreiheit.

Zu finanzieren ist:

- .eine hauptamtliche koordinierende Kraft und
- .ein Raum samt Ausstattung
wie PC, Telefon, Büromaterial
für die damit verbundenen anfallenden Arbeiten
(Infogespräche, Gruppenbesprechungen,
Organisation von Schulungen sowie deren
Begleitung und Dokumentation, Organisation
diverser Aktionen, Buchhaltung etc.).
- .Fortbildung und Supervision für die Ehrenamtlichen
- .Fahrtkostenersatz i. F. v. Fahrscheinen und
Garagenparkkarten
- .Haftpflichtversicherung
- .Identitätskarte und Erkennungsbutton, Lotsenweste
- .Mittagessen im Personalspeisesaal
- .Feste und Ausflüge als Ausdruck der Wertschätzung
für die Tätigkeit der Ehrenamtlichen.

Den Löwenanteil leistet dabei die Klinik Landstraße.
Den Rest bestreitet der eingetragene Verein, als der
das *Patient*innenhilfsteam* rechtlich organisiert ist, mit
Hilfe von Flohmärkten und Spenden.

Qualitätssicherung

Der an die Ehrenamtlichen in der Erfüllung ihrer
Aufgabe gestellte Anspruch lautet „professionalisierter
Alltag“ - die auch in der Laientätigkeit vorhandenen
Elemente der Professionalität machen die Qualität des
Angebots aus.

Erste Orientierung zu Erwartungen und Anforderungen
bieten ausführliche Einzelgespräche mit den
Interessent*innen.
Schulungen zu Themen wie Kommunikation,
Orientierung im Krankenhaus, Informationen über
organisatorische Hintergrundabläufe bieten
Hintergrundwissen.
Supervision dient zur Reflexion von Rolle, Aufgabe,
Strukturen und Dynamiken sowie der eigenen
Psychohygiene.

Die Vernetzung zwischen hauptamtlichem Personal
und der Leitung des *Patient*innenhilfsteams*
ermöglicht raschen Austausch.

Die unmittelbar erfolgenden Rückmeldungen der
Patient*innen selbst zeigen die Wirksamkeit der
getroffenen Qualitätssicherungsmaßnahmen am
deutlichsten.

ZVR: 191911473

OFFENES OHR - HELFENDE HAND EIN MENSCHLICHES BAND!



PATIENT*INNENHILFSTEAM

Patient*innen- begleitung

Kontakt:

Patient*innenhilfsteam
Mag.ª Gerlinde Kosits
Juchgasse 25
1030 Wien
gerlinde.kosits@gesundheitsverbund.at
01/771165-5981

© Wiener Gesundheitsverbund, 2021

Impressum: Wiener Gesundheitsverbund, 1030 Wien, Thomas-Klestil-Platz 7/1
für den Inhalt verantwortlich: G. Kosits; grafische Gestaltung: G. Kosits
Gedruckt auf ökologischem Papier gemäß Mustermappe „ÖkoKauf Wien“.

Ausgangslage

Ein – auch kurzer – Aufenthalt im Krankenhaus ist für viele mit ambivalenten Gefühlen verbunden: es ist ein Ort der hochprofessionellen Hilfe im Krankheitsfall, aber auch ein Ort des Schmerzes und der Unsicherheit.

Gesundheit ist nicht nur das Fehlen von Krankheiten und Gebrechen – neuere Definitionen legen Augenmerk auf ein positiv getöntes Gleichgewicht zwischen individuellem Zustand und äußeren Lebensbedingungen (bio-psychosoziales Gesundheitsmodell). Der Mensch als ganzheitliches Wesen ist in seinem Befinden nicht nur physisch betroffen; gerade in einer Ausnahme- und Schwächesituation kommen Emotionen und Bedürfnisse nach Anteilnahme, Bestätigung, Bestärkung, Zuwendung umso mehr zum Tragen.

Patient*innen erleben sich im Krankenhaus oft in einer fremdbestimmten Situation, mit Unsicherheiten bzgl. Diagnose und Gesundheitsprognose behaftet. Nervosität, lange Wartezeiten und räumliche Orientierungslosigkeit sind v.a. im ambulanten Bereich bekannte und unangenehme Erscheinungen.

Aufgabe

Im angelsächsischen Raum besteht schon seit einigen Jahrzehnten die Gepflogenheit des Einsatzes ehrenamtlicher Kräfte zur Abdeckung ebendieses Bedarfs an zeitintensiver humanitärer Zuwendung und zusätzlicher Serviceleistungen, für die kein hauptamtliches Personal vorgesehen ist. Menschen mit großem Empathievermögen, Zeitreserven und Hilfsbereitschaft bieten Information, Orientierung, Begleitung und Zuwendung.

Nach diesem Vorbild wurde 1992 auch in der Krankenanstalt Rudolfstiftung ein ehrenamtliches *Patient*innenhilfsteam* eingeführt – im Bemühen um eine Hebung des allgemeinen Wohlbefindens während des Krankenhausaufenthalts tragen dessen Mitglieder ohne finanzielles Entgelt zu einer positiven Atmosphäre und zur Förderung der Genesung bei.

Im besten Fall gestaltet sich die Tätigkeit des *Patient*innenhilfsteams* in interdisziplinärer Unterstützung und damit für alle bereichernd – im Falle der *Patient*innenbegleitung* können Portier*innen, die nur mündliche Wegbeschreibungen geben können, an Ehrenamtliche verweisen, die ortsunkundige Patient*innen an die gewünschte Stelle begleiten. Damit steigt die Zufriedenheit der Patient*innen, die Pünktlichkeit bei der Termineinhaltung in den Ambulanzen und die Patient*innenströme im Haus werden flüssig gehalten.

Als Ergänzung - nicht Ersatz (!) - zu den bestehenden Leistungen von Portier*innen, Krankenträger*innen und externen Rettungsdiensten kümmert sich die *Patient*innenbegleitung* um mobile ambulante Patient*innen.

Zielgruppe

Adressat*innen der *Patient*innenbegleitung* des *Patient*innenhilfsteams* sind naturgemäß vorrangig die ambulanten Patient*innen in der Krankenanstalt Rudolfstiftung – wer erstmals das Haus betritt, muss nicht nur mit der eigenen Befindlichkeits-einschränkung, sondern auch mit oft unübersichtlichen räumlichen Strukturen zurechtkommen. Infolge baulicher Veränderungen und hausinterner Übersiedlungen sind mitunter auch jene, die schon öfter eine Ambulanz aufgesucht haben, verwirrt.

Auch für Angehörige, die jemanden besuchen oder abholen wollen, bietet die *Patient*innenbegleitung* als Orientierungshilfe und Begleitung durchs Haus Information und Sicherheit.