

# Zentrale Anlaufstelle Hospiz

Zentrale Anlaufstelle Hospiz \* Kopenhagener Straße 29 \* 13407 Berlin

☎ (030) 4 071 11 14 • 📠 (030) 4 071 11 15 • ✉ post@hospiz-aktuell.de • 🌐 www.hospiz-aktuell.de



## Sachbericht

der Zentralen Anlaufstelle Hospiz – ZAH  
des Unionhilfswerks für das Jahr 2004

verfasst von

**Dirk Müller,**

Staatl. anerkannter exam. Altenpfleger Palliative Care

unter Mitwirkung von

**Céline Calvet,**

Dipl. Soz. Pädagogin

## 1 Inhalt

Kapitel	Thema	Seite
1	Einleitung	2
1.1	Finanzierung	2
2	Konzept der ZAH	2
3	Mitarbeitersituation in der ZAH	5
4	Qualitätssicherung	7
5	Umsetzung der für den Berichtszeitraum gestellten Ziele	9
6	Informations- und Beratungsarbeit der ZAH	11
6.1	Einzelfallberatungen	11
6.2	Institutionenberatungen	14
6.3	Modellprojekt BKK Lebenshilfe online	16
7	Von der ZAH durchgeführte Fort- und Weiterbildungsangebote	19
8	Informationsmaterial der ZAH	19
9	Kooperationspartner der ZAH	20
9.1	Kooperation zwischen der LAG Hospiz Berlin e. V. und der ZAH	20
9.2	Der gemeinsame Beirat der ZAH und LAG	21
9.3	Gemeinsamer Standort	22
10	Gremien- und Arbeitsgruppenarbeit der ZAH	22
10.1	Arbeitskreis Palliative Pflege, RG Berlin der DGP e. V. / PZBB e. V.	23
10.1.1	3. Bundesweite Fachtagung „Palliative Care“	24
10.2	PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e.V.	24
10.3	Arbeitskreis Trauer Berlin	24
10.3.1	Forum Sterben, Tod und Trauer	26
10.4	Hospiztreff Nord	27
10.5	Projektgruppe Телефон доверия	28
11	Öffentlichkeitsarbeit der ZAH	28
11.1	Wie haben Ratsuchende von der ZAH erfahren	28
11.2	Projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit	30
11.3	Medienarbeit	30
11.4	Teilnahme an Veranstaltungen	31
11.5	Präsenz in Broschüren, Infomaterialien und im Internet	31
11.6	Öffentlichkeitsarbeit im Träger Unionhilfswerk	32
11.7	Projekt „Hospiz-Talk“	32
11.8	Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner LAG Hospiz Berlin e. V.	33
11.9	Hospizwoche Berlin	33
11.10	Spätsommerfest der ZAH	33
12	Internetseite <a href="http://www.hospiz-aktuell.de">www.hospiz-aktuell.de</a>	33
13	Projektbezogene Freiwilligenarbeit	34
14	Dank der Ratsuchenden	35
15	Ausblick auf das Jahr 2005	36
16	Anlagenverzeichnis	39
	Hinweis zu den Anlagen	40

## **1 Einleitung**

Hervorgegangen aus dem Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“ führt die Zentrale Anlaufstelle Hospiz (ZAH) des Unionhilfswerks (UHW), gefördert von der Liga der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Berlin, ihre Tätigkeit mit folgenden Aufgabenschwerpunkten aus:

- Ansprech- und Beratungsstelle für die Bevölkerung
- Vermittlung und Weiterleitung der Hilfesuchenden an zuständige Institutionen, z. B. ambulante Hospizdienste, Krankenhäuser, Schmerzambulanzen, Selbsthilfe- oder Trauergruppen
- Ansprech- und Beratungsstelle für Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens
- Zentrale Aufgaben im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, Strategie, Informationsmaterial, Zusammenarbeit mit Medien
- Organisation und Durchführung von Bildungs- und Informationsveranstaltungen
- Zentrale Informationssammlung
- Aufbau eines projektbezogenen Freiwilligenteams
- Modellprojekt Onlineberatung

### **1.1 Finanzierung**

Der Zentralen Anlaufstelle Hospiz wurde im Jahr 2004 von der Liga der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Berlin ein Zuschuss in Höhe 41.535,82 € gewährt. Um den stetig steigenden Arbeitsaufwand bei gleichbleibender Qualität zu sichern, stellte der Träger, das Unionhilfswerk, dem Projekt 3.564,18 € aus Eigenmitteln zur Verfügung. Somit betrug der Aufwand für Personalkosten 39.330,00 € und für Sachkosten 5.770,00 €

Der Bezirk Reinickendorf stellt der ZAH mietfreie Räume zur Verfügung. Die Bereitstellung von Mitteln des „PS-Sparen und Gewinnen“ in Höhe von 7041,00 € ermöglichten die Anschaffung weiterer Ausstattungsgegenstände, wie PC und Mobiliar.

## **2 Das Konzept der Zentralen Anlaufstelle Hospiz**

Die Zentrale Anlaufstelle Hospiz (ZAH) geht aus dem ehemaligen Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“ (1998-2000) hervor. Sie wird vom Land Berlin über die LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Berlin gefördert.

Träger des Projekts ist die Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH. Das Unionhilfswerk ist Mitglied im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband.

### **A Standort**

Die ZAH hat ihren Hauptstandort in Berlin-Reinickendorf, Kopenhagener Straße 29 in 13407 Berlin. Darüber hinaus nutzt sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben weitere Räume von Kooperationspartnern oder des Trägers.

## **B Personal**

- Exam. Altenpfleger mit Zusatzqualifikation „Palliative Care“ als Leitung und Berater Teilzeitstelle
- Dipl. Sozialpädagogin mit Zusatzqualifikation „Trauerbegleiterin“ als Beraterin 0,5 Teilzeitstelle
- Honorarmitarbeiter Informatiker
- Freiwillige Mitarbeiter/-innen
- ggf. sonstige Projektmitarbeiter/-innen
- ggf. Berufspraktikant/-innen der Altenpflege, Bereich „Beratung und Betreuung“
- ggf. Fachschulpraktikant/-innen der Altenpflege, Bereich „Beratung und Betreuung“
- ggf. andere Praktikant/-innen (z. B. Pflegemanagement)

## **C Ziele**

Die ZAH bietet sich als erste Anlaufstelle und Ansprechpartnerin für alle an, die im Zusammenhang mit Sterben, Tod oder Trauer Fragen haben oder Orientierung benötigen.

Das Projekt will dazu beitragen, sterbenden Menschen ein möglichst würdevolles und selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Um das Sterben wieder angemessen in das Leben zu integrieren, fördert die ZAH die persönliche und gesellschaftliche Auseinandersetzung mit Sterben, Tod und Trauer.

Die ZAH fördert die Kooperation und Vernetzung von Dienstleistern, die für ihre Zielgruppe relevant sind.

## **D Zielgruppe**

Zielgruppe der ZAH sind Menschen, für die die Themen „Sterben, Tod oder Trauer“ eine aktuelle Bedeutung haben. Das sind sterbende Menschen, deren Angehörige (Verwandte, Freunde), Fachkräfte (z. B. aus den Bereichen Pflege, Medizin, Soziales, Institutionen) sowie Interessierte.

## **E Aufgaben**

- ✓ Ansprech- und Beratungsstelle für die Bevölkerung und Vermittlung / Weiterleitung an zuständige Institutionen (z. B. ambulante Hospizdienste, Krankenhäuser, Schmerzambulanzen, Selbsthilfe- und Trauergruppen)
  - Die telefonischen, persönlichen und web-basierten Informationen und Beratungen orientieren sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden. Häufig ist nach Abklärung der Problemlage die Vermittlung von Unterstützungsleistungen spezialisierter Einrichtungen erforderlich.
  - Die Information über Dienstleistungen und die Vermittlung von Anbietern erfolgt nach neutralen Gesichtspunkten.
  - Beratungszeiten
    - telefonisch am Montag, Dienstag und Freitag von 09:00 – 13:00 Uhr sowie am Dienstag von 16:00 – 18:00 Uhr
    - persönlich am Dienstag von 10:00 – 13:00 Uhr
    - sowie nach Terminvereinbarung
    - Hausbesuche nach Vereinbarung
    - ein Anrufbeantworter ist geschaltet und wird werktäglich abgehört.

- ✓ Ansprech- und Beratungsstelle für Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens
  - Institutionenberatung und –begleitung mit dem Ziel, hospizliche Ideen und Qualitätsstandards stärker in ambulanten und stationären Einrichtungen zu implementieren sowie Konzepte zu entwickeln und bei deren Umsetzung zu unterstützen.
  - Die Beratung erfolgt telefonisch, per Brief / Mail sowie häufig vor Ort in der Einrichtung.
  
- ✓ Fachinformation und interdisziplinärer Austausch
  - Geeignete Fachinformation und interdisziplinärer Austausch sind wichtiger Bestandteil der Arbeit für schwerkranke und sterbende Menschen. Die ZAH ist Mitglied in unterschiedlichen Fachgremien und vertreten in:
    - Arbeitskreis Palliative Pflege, RG Berlin der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin e. V. unter dem Dach des PalliativZentrums Berlin Brandenburg e. V. (Die ZAH fungiert als Ansprechpartner)
    - Arbeitskreis Trauer Berlin (Die ZAH fungiert als Ansprechpartner und Organisator)
    - Hospiztreff Nord
    - Vorstand, Arbeitskreis und Arbeitsgruppen der LAG Hospiz Berlin e. V. (Die ZAH ist Gast in den Gremien)
    - Bezirkliche und überbezirkliche Fachgremien (Die ZAH nimmt nach Abstimmung und Bedarf durch die Gremien an entsprechenden Zusammenkünften teil.)
    - Arbeitsgruppen des PalliativZentrums Berlin-Brandenburg e. V.
  
- ✓ Zusammenarbeit und Vernetzung
  - Der Zusammenarbeit und Vernetzung unterschiedlichster Angebote für Sterbende und Trauernde misst die ZAH eine große Bedeutung bei. Neben bezirklichen Gremien stehen insbesondere Fachgremien im Vordergrund ihres Engagements. Ziel ist es, Kooperation und Vernetzung praktisch zu leben.
  
- ✓ Zentrale Informationssammlung
  - Die ZAH nutzt für ihre Beratungsarbeit unterschiedliche Datenbanken. Nur so ist es möglich, schnell und kompetent über die vielfältigen Dienstleistungen für Sterbende und Trauernde Auskunft zu geben.
  - Neben internen Datenbanken (Literatur-, Trauer- und Weiterbildungsdatenbanken), arbeitet die ZAH mit der und für die Datenbank Hilfelotse (im Netz mit den Berliner Koordinierungsstellen „Rund ums Alter“).
  
- ✓ Zentrale Aufgaben im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, Strategie, Informationsmaterial, Zusammenarbeit mit Medien
  - Durch vielfältige Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit trägt die ZAH dazu bei, den Themen „Sterben, Tod, Trauer“ sowie „Hospizarbeit“ größeren Raum in der gesellschaftlichen Auseinandersetzung zu verschaffen. Hierzu arbeitet sie mit Medien und Medienvertretern zusammen und gibt Presseinformationen heraus.
  - Im Hospizbereich tätige Institutionen werden bei ihrer Öffentlichkeitsarbeit unterstützt (z. B. durch Unterstützung der Hospizwoche Berlin).

- Durch die Erarbeitung und Umsetzung entsprechender Konzepte (z. B. „Hospiz-Talk“) trägt die ZAH dazu bei, das Thema Sterben, Tod und Trauer in alle gesellschaftlichen Bereiche (Politik, Prominenz) hineinzutragen.
  - Die ZAH bietet Rat- und Hilfesuchenden Informationsmaterial zur Vertiefung an. Dieses Material wird themenbezogen zugeschickt oder persönlich überreicht.
- ✓ Internetseite [www.hospiz-aktuell.de](http://www.hospiz-aktuell.de)
- Das Internetangebot der ZAH bietet nützliche Informationen zu den Themen Sterben, Tod und Trauer. Interessierte werden in die Lage versetzt, schnell und ohne direkte Beratung Informationen abrufen zu können. Dargestellt werden:
    - Hintergrundinformationen zum Themenkomplex
    - Hospizliche Angebote
    - Palliative Angebote
    - Pflegerische Angebote
    - Trauerangebote
    - Patienten- und Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht
    - Berliner Fort- und Weiterbildungen zum Thema Sterben, Tod und Trauer
    - Ehrenamtliche Mitarbeit in der Hospizarbeit
    - AK Trauer Berlin / Forum Sterben, Tod und Trauer
    - AK Palliative Pflege, RG Berlin der DGP e. V. / PZBB e. V.
- ✓ Vorträge / Veranstaltungen
- Die ZAH bietet Vorträge und Informationsveranstaltungen an (z. B. in Kirchengemeinden, vollstationären Pflegeeinrichtungen und bei Bildungsträgern).

## **F Angebote der ZAH**

- Informations- und Beratungstelefon
- Persönliche Beratung
- webbasierte Mailberatung
- Institutionenberatung
- Onlineberatung (Modellprojekt des BKK Bundesverbandes)
- Internetseite
- Themenbezogene Datenbanken
- Vorträge und Beteiligung an Veranstaltungen
- Informationsmaterial
- Kooperation und Vernetzung

## **3 Mitarbeitersituation in der ZAH**

Das Team der ZAH ist multidisziplinär zusammengesetzt und besteht aus hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/-innen.

### **3.1 Hauptamtliche Mitarbeiter/-innen**

Bis 28.02.2004 wurden alle Aufgaben von einem Exam. Altenpfleger Palliative Care, der in der Tätigkeit eines Sozialarbeiters eingestellt ist, ausgeführt.

Aus organisatorischen Gründen (z. B. Institutionenberatung oder Gremienarbeit) oder aufgrund krankheitsbedingter Ausfälle konnte den Ratsuchenden nicht immer ein kontinuierliches Beratungsangebot offeriert werden. Deshalb wurde entschieden, die zur Verfügung stehenden hauptamtlichen Mitarbeiterkapazitäten den sich ändernden Bedingungen anzupassen. Um den vorhandenen Ressourcen Rechnung zu tragen, wurde die der ZAH zur Verfügung stehende Vollzeitstelle geteilt.

Zum 01.03.2004 verringerte der Altenpfleger seinen Stellenanteil im Projekt auf 75% einer VK. Für den Rest der zur Verfügung stehenden Mitarbeiterressourcen wurde eine weitere Mitarbeiter/-in, eine Dipl. Sozialpädagogin, eingestellt.

Seit dem 01.08.2004 arbeiten ein Exam. Altenpfleger Palliative Care sowie eine Dipl. Sozialpädagogin mit jeweils einer halben Vollzeitstelle im Projekt.

Für beide Mitarbeiter/-innen wurden Tätigkeitsbeschreibungen entwickelt.

#### Schwerpunktaufgaben des Altenpflegers:

- Projektleitung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Beratungsarbeit
- Gremienarbeit
- Konzeptentwicklung im Rahmen der Institutionenberatung
- Fort- und Weiterbildung
- Koordination aller Kooperationsbeziehungen
- Schwerpunktbereiche: Palliative Care, vollstationärer und ambulanter Pflegebereich

#### Schwerpunkte der Sozialpädagogin:

- Beratungsarbeit
- Freiwilligenmanagement
- Fort- und Weiterbildung
- Regionale Gremienarbeit
- Koordination Modellprojekt „Onlineberatung“
- Schwerpunktbereiche: Trauer, Behindertenbereich

### **3.2 Gemeinnützige Tätigkeit**

Die Kooperation mit dem Bezirksamt Reinickendorf ermöglichte in den ersten beiden Quartalen 2004 den Einsatz von zwei gemeinnützigen Mitarbeiter/-innen.

### **3.3 Projektmitarbeiter/-innen**

Ein Projektmitarbeiter (über den Maßnahmeträger „D&B – Dienstleistung und Bildung gGmbH“) unterstützte seit dem 2. Quartal 2004 das Team der ZAH.

### Schwerpunkte des Projektmitarbeiters

- Unterstützende Tätigkeiten im Rahmen der Büroorganisation
- Unterstützende Tätigkeiten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit
- Datenbankpflege
- Betreuung der ZAH-Homepage

### **3.4 Praktikant/-innen**

Insgesamt leisteten drei Praktikant/-innen der Altenpflege ihre Praktika in der ZAH ab.

Ein Berufspraktikant der Altenpflege im Bereich „Beratung und Betreuung“ war vom 01. November 2003 bis zum 30. April 2004 im Projekt tätig. Eine weitere Berufspraktikantin gehörte vom 01. Juli bis 31. Dezember 2004 dem Projektteam an.

Ebenso absolvierte ein Fachschulpraktikant der Altenpflege sein zehnwöchiges Praktikum im Bereich „Beratung und Betreuung“ in der ZAH.

Die Anlage 7 informiert über den Ausbildungsplan für Altenpflegepraktikanten in der ZAH.

### **3.5 Freiwillige Mitarbeiter/-innen**

Eine kleine Anzahl freiwilliger Helfer/-innen unterstützte die ZAH im Rahmen der Büroorganisation und Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Punkt 13).

## **4 Qualitätssicherung**

Die Hauptverantwortung für die Umsetzung der Qualitätssicherungsmaßnahmen obliegt der Einrichtungsleitung. Diese verfügt u. a. über eine entsprechende Zusatzqualifikation im Bereich Qualitätsmanagement.

Die Zuständigkeiten (im Rahmen der Struktur, Prozess- und Ergebnisqualität) werden projektbezogen durch definierte Verantwortungsbereiche (z. B. Teilnahme an externen Qualitätszirkeln oder Fallbesprechungen, Auswertung der Feedbackbögen) geregelt.

Folgende Maßnahmen wurden im Rahmen der internen und externen Qualitätssicherung projektbezogen umgesetzt:

- Klientenbezogene Datenerhebung per EDV (für Einzelfallberatung)
- Manuelle klientenbezogene Datenerhebung (für Institutionenberatung)
- Leistungsbeschreibung
- Leistungsstatistik
- Qualitätszirkel
- Mitarbeit in Arbeitsgruppen zu Qualitätsfragen
- Klientenbefragung (Feedback) im Rahmen der Fortbildungs- und Seminararbeit
- Fallbesprechungen
- Teamsitzungen
- Weiterbildungsplanung für Mitarbeiter
- Befragung freiwilliger Mitarbeiter/-innen
- Intervention und kollegiale Beratung
- Mitarbeiter/-innengespräche

- Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen
- Fort- und Weiterbildung

#### 4.1 Fortbildung der Mitarbeiter/-innen

Im Berichtszeitraum nahmen die hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen an folgenden Fort- und Weiterbildungen teil:

Der Altenpfleger nahm an folgenden Veranstaltungen teil:

<b>Datum</b>	<b>Titel</b>	<b>Veranstalter</b>
04.03.03-03.02.	Qualitätsbeauftragter in der Pflege	Institut für Weiterbildung in der Alten- und Krankenpflege
25.03.	Erste-Hilfe-Lehrgang	Johanniter Unfallhilfe
07.05.-08.05.	3. Bundesweite Fachtagung Palliative Care	Wannsee-Akademie
09.06.	2. Altenhilfekonferenz „Pflege in der vollstationären Pflege“	BA Pankow von Berlin / Netzwerk im Alter Pankow
15.06.	Entlassungsmanagement – ein interdisziplinärer Prozess	Paritätischer Wohlfahrtsverband, LV Berlin
21.04.-22.04. & 22.06.	Persönlichkeitsentwicklung	Unionhilfswerk
09.12.-10.12.	Moderationstraining	Wannsee-Akademie

Im Jahre 2004 konnte die Sozialpädagogin aus dienstlichen Gründen leider an keiner Fortbildung teilnehmen, dafür wird sie ab Januar 2005 eine 160stündigen Zusatzqualifikation „Palliativ Care für Mitarbeiter/-innen psychosozialer Berufsgruppen“ absolvieren  
Die freiwillige Mitarbeiter/-innen nahmen an folgenden Veranstaltungen teil:

<b>Datum</b>	<b>Titel</b>	<b>Bemerkung</b>
21.09.	Die fünf Weltreligionen und ihre Umgangsweise mit Sterben, Tod und Trauer	Abendseminar
13.10.	Umgang mit alten Menschen	Nachmittagsseminar
24. – 30.10.	div. Hospizwochenveranstaltungen	
15.11.	Kommunikation	Nachmittagsseminar
30.11.	Stressmanagement	Abendseminar

Neben den o. g. Weiterbildungen nahmen die hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/-innen an verschiedenen Veranstaltungen zum Thema „Hospiz“ oder im Kontext „Sterben, Tod und Trauer“, z. B. im Rahmen der 7. Hospizwoche Berlin oder der Ringvorlesung „Der sterbenskranke Patient“ an der Charité teil.

Allen Mitarbeiter/-innen standen eine Auswahl an aktueller Fachliteratur sowie verschiedene Fachzeitschriften zur Verfügung (z. B. die Hospiz-Zeitschrift oder die Zeitschrift für Palliativmedizin).

## **5 Umsetzung der für den Berichtszeitraum gestellten Ziele**

Neben den oben aufgeführten Aufgabenschwerpunkten beschrieb der Sachbericht 2003 für das Folgejahr verschiedene strategische Ziele. Oberstes Ziel war es, das Angebotsspektrum der ZAH für Sterbende und Trauernde fortzuentwickeln.

### **5.1 Ausweitung der Institutionenberatung**

Mit der Stärkung des Angebots „Institutionenberatung und –begleitung“ sollten hospizliche Ideen und deren Qualitätsstandards stärker in ambulanten und stationären Einrichtungen implementiert werden.

Im Berichtszeitraum konnte die Anzahl der Institutionenberatung auf 266 gesteigert werden (vgl. Punkt 6.2 sowie Anlage 2). Das ist das zweitbeste Ergebnis der Informations- und Beratungsstelle ZAH (früher Hospizbüro).

Aus personellen Gründen konnten die Erfahrungen der ZAH in Bezug auf adäquate Konzepte zur hospizlichen Versorgung im vollstationären Bereich („Konzept zur Verbesserung der Situation Sterbender in vollstationären Pflegeeinrichtungen“) nicht umfassend auf den stationären Altenbereich übertragen werden.

Festzustellen ist, dass auch andere Institutionen an der gemeinsamen Entwicklung von Konzepten interessiert sind. Zu prüfen ist, inwieweit sich diese Institutionenberatung über Beiträge der Nutzer refinanzieren lässt.

Die in der im Sachbericht 2003 beschriebenen Rahmenbedingungen konnten nur bedingt erschlossen werden: Die Idee der ZAH, die personellen Ressourcen im Rahmen der Institutionenberatung durch den Einbezug geeigneter Überhangkräfte des Berliner Öffentlichen Dienstes zu erweitern, konnte nicht umgesetzt werden.

Offene Gespräche mit Abgeordneten des Abgeordnetenhauses von Berlin führten leider bisher nicht zum Erfolg, denn es müssten die entsprechenden gesetzlichen Rahmenbedingungen geschaffen werden.

### **5.2 Umsetzung des Modellprojekts „Onlineberatung“ des BKK-Bundesverbands**

Ziel war es, die „web-basierte Mailberatung“ auszuweiten sowie verschiedene „moderierte Gruppenchats“ und „Themenchats“ anzubieten.

Das Projekt „Onlineberatung“ wurde projektbezogen umgesetzt. Im Rahmen der projekt- und trägerbezogenen Öffentlichkeitsarbeit wurde dieses Angebot der Zielgruppe verstärkt bekannt gemacht.

Der Punkt 6.3 gibt Auskunft über den Stand der Umsetzung des Modellprojekts in der ZAH.

### **5.3 Entwicklung eines projektbezogenen Freiwilligenteams**

Ziel war es, im Berichtszeitraum eine projektbezogene Freiwilligengruppe für die verschiedenen Tätigkeitsbereiche zur Unterstützung der hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen der ZAH aufzubauen.

Als Tätigkeitsbereiche wurden die Bereiche „Büroorganisation“, „Öffentlichkeitsarbeit“ und „Onlineberatung“ definiert.

Im Rahmen des Aufbaus eines adäquaten Freiwilligenmanagements (Planung, Organisation und Koordination von freiwilligem Engagement innerhalb einer Organisation) wurde die Öffentlichkeitsarbeit ausgeweitet (Entwicklung und Druck eines Informationsflyers) sowie geeignete Maßnahmen geplant und durchgeführt, hin zum Aufbau einer gut vorbereiteten Freiwilligengruppe in der ZAH.

Der Punkt 13 gibt Auskunft über den Stand der Umsetzung.

### **5.4 „Hospiz aktuell“: Entwicklung eines ZAH – Fort- und Weiterbildungsangebots**

Ziel war es, für die Berliner Bevölkerung und Fachkräfte gezielte und qualitative Fort- und Weiterbildungen anzubieten.

Die Fort- und Weiterbildungen der ZAH wurden ausgeweitet. Schwerpunkte des Engagements war der vollstationäre Bereich sowie der Behindertenbereich.

Der Punkt 7 erhält detaillierte Auskünfte die Aktivitäten der ZAH.

### **5.5 Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit rund um die Themen „Sterben, Tod und Trauer“ sowie für das Projekt ZAH**

Der Punkt 11 gibt Auskunft über die umfangreichen projektbezogenen Öffentlichkeitsmaßnahmen der ZAH sowie der gemeinsam mit Kooperationspartnern durchgeführten Aktivitäten.

#### Beispiele

- Fortentwicklung des Projekts „Hospiz-Talk“
- Unterstützung der LAG Hospiz Berlin e. V. bei der Öffentlichkeitsarbeit zur 7. Hospizwoche Berlin
- Spätsommerfest der ZAH
- Fortentwicklung der Werbeträger der ZAH

### **5.6 Erweiterung der Mitarbeiter/-innenkapazitäten**

Um die Aufgabenerfüllung, insbesondere im Bereich „Büroorganisation“ sicherzustellen, wurde für den Berichtszeitraum der Einsatz eines/einer Mitarbeiters/-in über einen Maßnahmeträger angestrebt .

Seit dem 14. Juni 2004 unterstützt ein Projektmitarbeiter über den Maßnahmeträger „Dienst-

leistung und Bildung gGmbH“ für ein Jahr das Kernteam der ZAH (vgl. Punkt 3).

## **5.7 Fortentwicklung des ZAH-Informationsmaterials**

Für den Berichtszeitraum wurde geplant, das ZAH-Informationsmaterial „Schmerztherapeutische Angebote“ sowie „Rehabilitation und Pflegebedürftigkeit“ fortzuentwickeln.

Im 4. Quartal 2004 erfolgte eine inhaltliche Weiterentwicklung sowie die Recherche relevanter themenbezogener Dienstleistungen (vgl. Punkt 8). In 2005 wird dieses Material für die Ratsuchenden neu aufgelegt und auf die Homepage der ZAH gestellt.

## **5.8 Fortentwicklung der ZAH Internetseite**

Da sich der Inhalt der ZAH-Homepage stetig erweitert (z. B. Aufnahme des „Forum Sterben, Tod und Trauer“) wurde geplant, das Angebot bis zum 2. Quartal 2004 für den Nutzer fortzuentwickeln. Ziel war es, die Internetseite für den Nutzer übersichtlicher und noch attraktiver zu gestalten (vgl. Punkt 12).

Auf dem Spätsommerfest der ZAH am 17. September 2004 (vgl. Punkt 11.10) wurde die Homepage den Besucher/-innen präsentiert. Sie fand großen Anklang und wurde zeitgleich freigeschaltet.

# **6 Informations- und Beratungsarbeit der ZAH**

Die Informations- und Beratungsarbeit stellt ein Hauptangebot der ZAH dar.

Eine detaillierte Darstellung der Beratungsgespräche kann der Statistik (Einzelfallberatung: Anlage 1, Institutionenberatung: Anlage 2) entnommen werden.

## **6.1 Einzelfallberatungen**

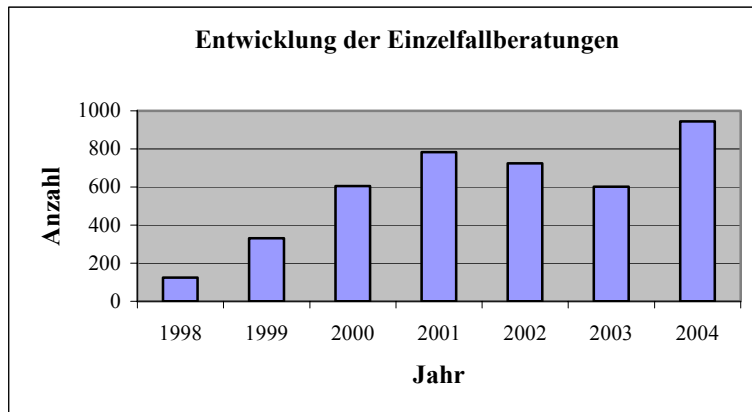
Die telefonische, persönliche und web-basierte Information und Beratung orientiert sich an den Bedürfnissen der Klient/-innen.

Das Beratungsangebot stand den Ratsuchenden im Berichtszeitraum in der Regel am Montag, Dienstag und Freitag von 09:00 bis 13:00 Uhr sowie am Dienstag von 16:00 bis 18:00 zur Verfügung. Gesprächstermine zu anderen Zeiten waren nach Vereinbarung möglich.

Im Rahmen der Informations- und Beratungstätigkeit wurde zunächst die Problem- und Bedürfnislage von Ratsuchenden abgeklärt, um nachfolgend Hilfebedarf, Lösungsmöglichkeiten und Selbsthilfepotential festzustellen. Gegebenenfalls wurden weiterführende Hilfen durch Vermittlung an entsprechende Einrichtungen erschlossen. Die Informations- und Beratungstätigkeit endete dann, wenn ersichtlich war, dass der Ratsuchende in die Lage versetzt wurde, weitere konstruktive Schritte selbständig zu unternehmen bzw., wenn eine bedarfsgerechte Weitervermittlung erfolgte.

### 6.1.1 Entwicklung der Informations- und Beratungsgespräche von 1998 bis 2004

Stetig entwickelte sich die Anzahl der Klientenkontakte im Rahmen der Einzelfallberatung von 124 im Jahr 1998 auf 945 im Jahr 2004. Dies spricht für eine große Annahme der Informations- und Beratungsstelle bei der Bevölkerung.

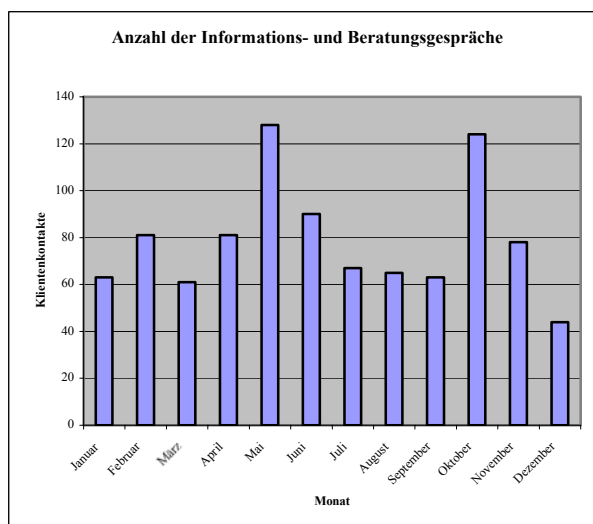


Festzustellen ist, dass eine weitere Erhöhung der Beratungszahlen ohne Ausweitung der Mitarbeiterressourcen nur mit einer einhergehenden Qualitätsreduzierung zu erzielen ist.

Seit dem Beginn der Beratungsarbeit am 01. April 1998 wurden von den Mitarbeiter/-innen der ZAH (früher Hospizbüro) insgesamt 4.113 Informations- und Beratungsgespräche geführt.

### 6.1.2 Entwicklung der Beratungsgespräche im Berichtszeitraum

Durchschnittlich 79 Ratsuchende erfuhren monatlich ein Informations- und Beratungsgespräch. In den Monaten Mai (13,5%) und Oktober (13,1%) wurden überdurchschnittlich viele Beratungsgespräche durchgeführt, was auf eine in diesem Monat verstärkte Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen ist.

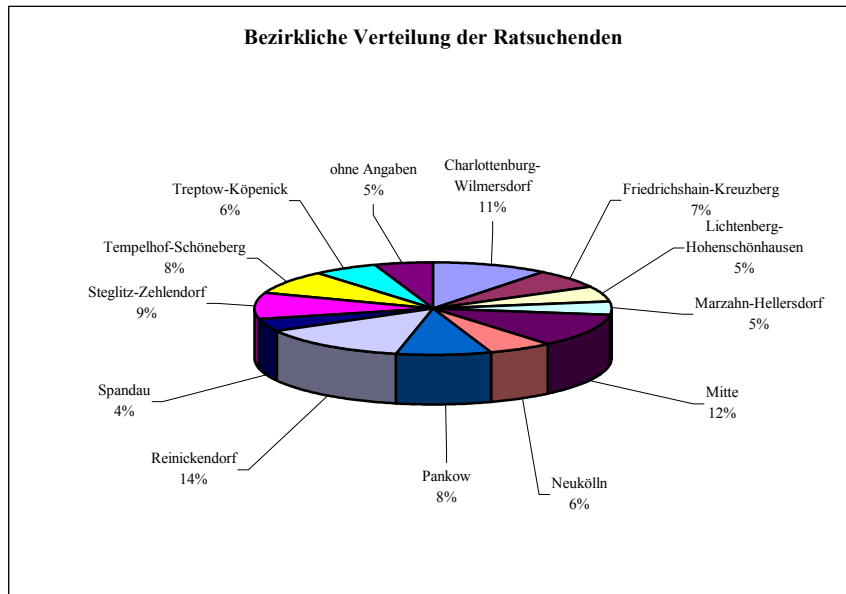


### 6.1.3 Woher kamen die Berliner Ratsuchenden?

Es ist festzustellen, dass die Informations- und Beratungsstelle von Klienten in allen Berliner

Bezirken, auch aus dem Ostteil der Stadt, nachgefragt wird. Die meisten Anfragen (14%) kommen immer noch aus dem Standortbezirk der ZAH, dem Bezirk Reinickendorf.

Berlinweite Öffentlichkeitsaktionen, z. B. das Auslegen von Infoflyern der ZAH in allen Bürgerämtern zeigen ihre Wirkung.



#### 6.1.4 Darstellung der Ratsuchenden

79% aller Ratsuchenden waren weiblich, 21% männlich. Damit ergibt sich eine leichte Veränderung zugunsten der männlichen Ratsuchenden seit 1998.

Im Vergleich zum Vorjahr wandten sich mehr Betroffene an die ZAH (76%). 24% der Klienten waren Angehörige von Schwerstkranken, Sterbenden oder Trauernden.

66% der Ratsuchenden verzichtete auf eine Altersangabe. Sehr wenige Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene wandten sich an das Projekt. Der Anteil der Klienten über 65 Jahre stieg im Berichtszeitraum an, was evtl. auch auf die sich ändernde demographische Entwicklung bzw. auf Effekte der verstärkten Institutionenberatung im Altenbereich zurückzuführen ist.

Fast die Hälfte aller Ratsuchenden (47%) ließen sich von den Mitarbeiter/-innen umfassend beraten, 52% der Klienten wünschten eine Information rund um die Beratungsthemen „Sterben, Tod und Trauer“.

85% der Klienten nutzten die ZAH einmalig und fanden dann – häufig mit ihrer Hilfe – das für Sie passende Angebot bzw. erhielten hier die für sie passende Information. Bei 12% der Klienten ergab sich ein Folgekontakt, insbesondere im Zusammenhang der Themen „Trauer“ und „Patientenverfügung“.

#### 6.1.5 Beratungsthemen

Die Probleme und/oder Fragen, die von Ratsuchenden eingebracht wurden, waren sehr vielfältig. Für die statistische Auswertung wurden Themenkomplexe zusammengefasst.

Die folgenden Themen wurden am häufigsten angesprochen:

- Patienten- und Betreuungsverfügung sowie Vorsorgevollmacht
- Stationäre Hospize
- Ehrenamtliche Tätigkeit als Hospizhelfer
- Ambulante Hospizdienste
- Sterbebegleitung für Einzelfall
- Bewältigung eines Todesfalls
- Ambulante pflegerische Versorgung Sterbender
- Suche nach Trauerangebot
- Schmerztherapeutische / Palliative Betreuung
- Ambulante medizinische Versorgung Sterbender
- Bewältigung des eigenen Sterbens
- Infos zu Umgang mit Sterben und Tod
- Psychische / persönliche Krise
- Ambulante / stationäre Versorgung alter / kranker Menschen
- Stationäre Versorgung Sterbender
- Aus-/Weiterbildung Sterbebegleitung
- Fachinfo zu Sterben, Tod und Trauer im Rahmen von Ausbildung oder Arbeit
- Bewältigung des eigenen Sterbens
- Finanzielle Probleme
- Aus-/Weiterbildung Palliative Betreuung
- Rechtliche Fragen nach Todesfall

## 6.2 Institutionenberatungen

Im Rahmen der Institutionenberatungen bietet sich die ZAH als Ansprechpartner und Anlaufstelle für Institutionen aus dem sozialen, pflegerischen oder medizinischen Bereich an. Genutzt wird das Angebot von Hospizeinrichtungen, ambulanten Pflegediensten, vollstationären Pflegeeinrichtungen, Krankenhäusern, Beratungsstellen und anderen Einrichtungen, denen ein würdevolles Sterben ihrer Patient/-innen / Klient/-innen ein Anliegen ist.

Häufig geht es in den Beratungen um Motivationsverstärkung, Konzeptentwicklung und Mitarbeiterweiterbildung.

Darüber hinaus stellt die ZAH ihr Wissen Fachgremien zur Verfügung, die einen Bezug zum Querschnittsthema „Sterben, Tod, Trauer“ aufweisen.

Wesentliche Aufgaben der ZAH im Rahmen der Institutionenberatungen bestehen:

- in der Bereitstellung von Fachinformationen,
- in der Förderung, Begleitung oder der Teilnahme am Fachaustausch,
- in der Entwicklung von innovativen Konzepten zur Verbesserung der Situation sterbender und trauernder Menschen sowie
- im Anbieten von Serviceleistungen.

Beratungen von Institutionen finden in der Regel vor Ort ohne feste Beratungszeiten statt. Aufgrund der personellen Situation (im Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“) waren drei hauptamtliche Mitarbeiter/-innen mit insgesamt 2,0 VZ-Stellen tätig) war es häufig nicht möglich, den stetig steigenden Bedarf an Beratungen im Segment zu entsprechen. Somit konnte auch dem Bedürfnis ratsuchender Institutionen nach langfristigen und komplexen Institutionenberatungen (bis hin zu Teambberatungen und Konzeptentwicklung) seltener entsprochen werden.

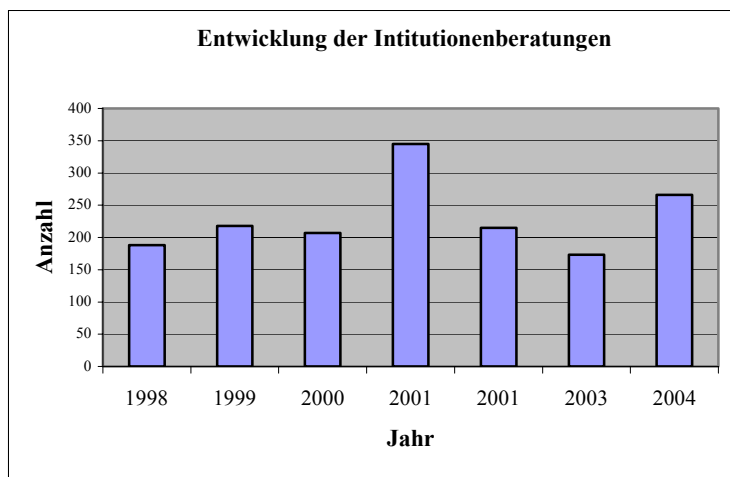
Eine Ausweitung des Angebots erscheint sinnvoll, zumal hier in der Regel viele Multiplikato-

ren in kurzer Zeit fachlich angesprochen werden können.

### 6.2.1 Entwicklung der Institutionenberatung von 1998 bis 2004

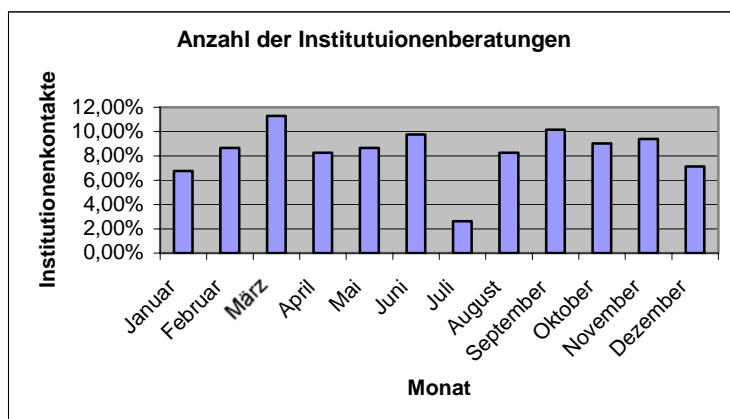
Jährlich wurden ca. 200 Institutionen von der ZAH (bis 2000 Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“) beraten. In 2004 waren es 266 Institutionenberatungen, das zweitbeste Ergebnis seit Bestehen der Informations- und Beratungsstelle.

Seit dem Beginn der Beratungsarbeit (01. April 1998) wurden von den Mitarbeiter/-innen der ZAH (ehem. Hospizbüro) insgesamt 1.612 Institutionenberatungsgespräche geführt.



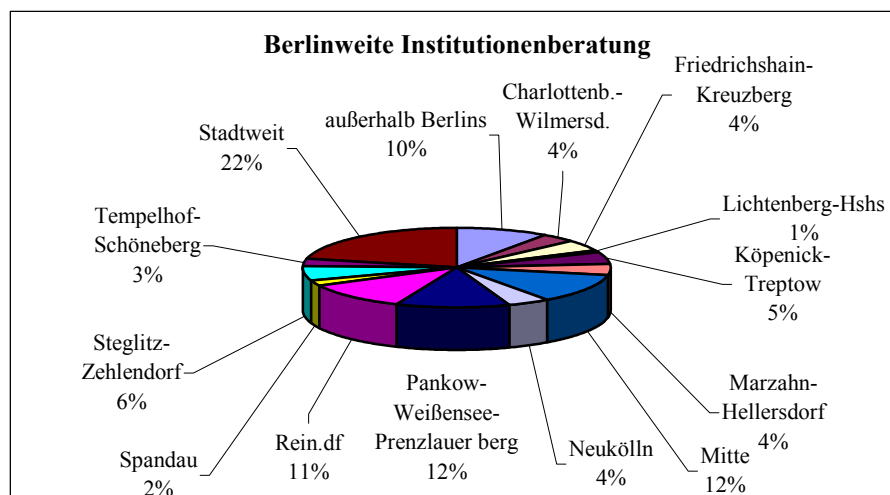
### 6.2.2 Verteilung der Institutionenberatungen im Berichtszeitraum

Im Monat wurden durchschnittlich 22 Institutionen beraten, wobei der Spitzenwert (30 Beratungen) im März liegt. Im Juli, dem Monat mit der geringsten Anzahl, fanden 7 Beratungen statt.



### 6.2.3 Woher kamen die beratenen Institutionen?

Die meisten (22%) beratenen Institutionen agierten stadtweit. Überdurchschnittlich viele beratene Institutionen sind in der Nordregion tätig.



#### 6.2.4 Themen der Beratungsgespräche

Die Probleme / Fragestellungen im Rahmen der Institutionenberatung waren sehr vielfältig. Für die statistische Auswertung wurden Themenkomplexe zusammengefasst. Die folgenden Themen wurden am häufigsten angesprochen:

- Kooperationsmöglichkeiten zwischen ZAH und Institution / Gremium
- Hospizwoche
- Referentenvermittlung
- Konzept / Interna der Institution / des Gremiums
- Öffentlichkeitsarbeit bzgl. Hospizarbeit, Sterben, Tod, Trauer
- Situation / Struktur der Berliner Hospizarbeit
- Infos zu stationären Hospizen
- Qualitätssicherung / Standards
- Gesprächsmöglichkeiten für Profis zum Erleben von Sterben und Tod
- Infos zu ambulanten ehrenamtlichen Hospizdiensten
- Aufbau neuer Angebote im Bereich Sterben, Tod
- Infos zu Trauerangeboten
- Aus-/Weiterbildung zu Sterben, Tod und Trauer (auch Supervision)
- Aus-/Weiterbildung Sterbebegleitung

#### 6.3 Modellprojekt BKK Lebenshilfe online

Ziel des BKK-Modellprojektes zur Onlineberatung ist es, ein im Hinblick auf psychosoziale Krisensituationen bezogenes thematisch umfassendes und niedrighwelliges Beratungsangebot zu etablieren. Damit soll Menschen der Zugang zur Inanspruchnahme professioneller Hilfe erleichtert werden.

Mit ihrer Onlineberatung verfolgte die ZAH folgende projektbezogene Ziele:

- Erschließung neuer Zielgruppen
- Etablierung eines neuen Beratungsangebots
- Statistische Auswertung der Einzelfallberatungen
- Optimierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen

Durch die Kooperation des BKK Bundesverbandes mit der professionell arbeitenden Bera-

tungseinrichtung Zentrale Anlaufstelle Hospiz sowie weiteren 36 deutschlandweiten Projekten sollen neue Zugänge für Menschen in Krisensituationen entwickelt werden.

Das Modellprojekt versteht sich als neuer Ansatz zur Prävention von Stressbelastungen. Durch die Kooperation mit unterschiedlichen Akteuren mit jeweils eigenem Verantwortungsbereichen und Leistungsgrundlagen werden Synergien entwickelt und Strukturen und Angebote zusammengeführt.

Im Zusammenhang mit seinen Koordinierungsaufgaben im Bereich des BKK Projektes zur Vermeidung sozial bedingter Ungleichheit von Gesundheitschancen beabsichtigt der BKK BV den Aufbau einer Online-Beratung in Krisensituationen für eine Nutzung bzw. ein Angebot auch innerhalb des BKK-Systems.

Das Modellprojekt ist auf einen Zeitraum (vom 01.08.2003 bis 31.07.2005) begrenzt. Dann wird von den Kooperationspartnern entschieden, ob das Projekt erfolgreich fortgesetzt werden kann.

Im Rahmen des Modellprojektes wurden insgesamt 72 Berater/-innen aus 36 ausgewählten Selbsthilfeorganisationen und professionellen Beratungseinrichtungen in Deutschland zur Onlineberatung qualifiziert und ausgerüstet. Beteiligt sind u.a.:

- AIDS-Hilfe Wuppertal e.V.
- Kinderschutzbund Frankfurt e.V.
- LAG Hilfe für Behinderte Sachsen e.V.
- Psychologischer Beratungsdienst Bielefeld
- Sozialdienst Katholischer Frauen Dülmen
- Zentrale Anlaufstelle Hospiz Berlin

Die ZAH bietet ihren Klienten seit Ende 2003 ein Onlineberatungsangebot.

Über die ZAH-Internetseite können verschiedene Online-Beratungsangebote nach vorheriger Anmeldung genutzt werden. Ebenso werden hierüber Gruppen- und Einzelchats angeboten.

### **6.3.1 Angebote**

#### E-Mailberatung (webbasiert)

Hierbei werden keine Informationen als einfache E-Mail verschickt, sondern nur direkt in einem individuellen Briefkasten hinterlegt. Dies bietet maximale Sicherheit und Anonymität. Die Anfrage kann auch namentlich an Berater/-innen gerichtet werden, ebenso können zurückliegende Beratungen jederzeit gelesen und/oder gelöscht werden.

In 2004 wurden 17 Beratungen durchgeführt.

#### Chatberatung im Einzelgespräch

Die angebotenen Chat-Termine können hier gebucht werden, um sich mit einer/-m Berater/-in der ZAH zum Beratungsgespräch (Einzelgespräch) im Chat zu verabreden. Eine E-Mail kann bei Wunsch an den gebuchten Termin erinnern.

In 2004 wurde ein Einzelchat (1,5 h) durchgeführt.

### Moderierter Gruppenchat

Im Rahmen von offenen Sprechstunden bietet die ZAH Rat und Hilfe in der Gruppe an. Die moderierten Gruppenchats finden zu speziellen Themen (z. B. Trauer oder Patientenverfügung) statt und bieten interessante Informationen und Kontakte auch zu anderen User/-innen. Die Themen der Chats sind neben Datum und Uhrzeit im Titel des Termins angekündigt. Eine E-Mail kann bei Wunsch an den Termin erinnern.

In 2004 wurden 2 moderierte Gruppenchats (insg. 6,0 h) durchgeführt.

### **6.3.2 Auswertung der Beratungen**

Das Onlineberatungsangebot wurde hauptsächlich von jungen Menschen angenommen, die zwischen 21-30 Jahre alt waren.

47,83% der in der Onlineberatung angesprochenen Klienten waren weiblich, 4,35% der User waren männlich. 47,82 % der User verzichteten auf eine Geschlecht/- bzw. Altersangabe.

Je 4,35% der Klienten stammten aus den Ländern Berlin, Bayern, Hamburg, Niedersachsen, Sachsen sowie außerhalb Deutschlands. Weitere 8,69% der User stammten aus den Ländern Brandenburg und Nordrhein-Westfalen. 56,52% der Ratsuchenden verzichteten auf eine Angabe.

Die häufigsten Beratungsanlässe waren:

- Umgang mit Trauer
- Missbrauch, Misshandlung, Vergewaltigung
- Hospizarbeit
- Sterben
- psychische / persönliche Krise

### **6.3.3 Resümee**

Anfragen, die die ZAH online erreichen, erfordern häufig komplexe Beratungen bei multiplen Problematiken der Klienten.

Die Ergebnisse zeigen, dass

- eine neue Zielgruppe, insbesondere junge Menschen, erschlossen werden konnte,
- die Berliner Hospizarbeit durch ein neues Beratungsangebot ergänzt wurde,
- Kooperationspartner sich perspektivisch für eine themenbezogene Mitarbeit interessieren sowie
- aufgrund des neuen Mediums sowie veränderter Themen das Spektrum sowohl der Ratsuchenden, als auch der angefragten Themen erweitert werden konnte.

Das Angebot eröffnet Klient/-innen die Chance, selbst zu entscheiden, wann und wie viel er/sie von sich preisgeben will und ist daher mit einer geringen Hemmschwelle belastet. Dies ist im Zusammenhang mit dem Beratungsthemen der ZAH bedeutend.

Die Onlineberatung kann nicht immer den persönlichen Kontakt ersetzen, auch nicht eine Therapie.

Leider ist es der ZAH nur aufgrund des persönlichen Einsatzes der Mitarbeiter/-innen möglich diese Leistung im Dienste der ratsuchenden Menschen anzubieten. Auf Dauer muss auch in diesem Bereich über eine Aufstockung der personellen Ressourcen nachgedacht werden.

### 6.3.4 Ausblick

Es kann davon ausgegangen werden, dass das Angebot bei verstärkter Öffentlichkeitsarbeit immer stärker nachgefragt wird. Deshalb wird erwogen, die personellen Kapazitäten für das Onlineberatungsangebot auszuweiten (vgl. Punkt 15).

Jeder Klient möchte mit seinem Anliegen möglichst zeitnah angenommen werden. Ratsuchende starten ihre Anfragen rund um die Uhr, erhalten jedoch insbesondere in der Nacht und am Wochenende nicht sofort eine Antwort. Deshalb sollten Beratungszeiten der ZAH mit den Zeiten, an denen sich zahlreiche User im Netz aufhalten, synchronisiert werden.

## 7 Von der ZAH durchgeführte Fort- und Weiterbildungsangebote

Im Berichtszeitraum wurden von den hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen 40 Vorträge und Seminare abgehalten. In den über 120 Stunden konnten über 700 Personen erreicht werden.

Die Schwerpunktthemen waren:

- „Umgang mit Sterben, Tod und Trauer“,
- „Gewinnung, Auswahl und Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen“,
- „Hospiz, Sterben und Tod im gesellschaftlichen und institutionellen Kontext“,
- „Sterbende begleiten“,
- „Wenn ein Leben zu Ende geht“,
- „Umgang mit Sterben und Tod in der Dementen – WG“,
- „Fallbesprechung“,
- „Sterben, Tod und Trauer im vollstationären Bereich“ sowie
- „Hospiz, Hospizidee, Sterbephase nach Kübler-Ross“.

Die Veranstaltungen fanden Anklang bei den verschiedensten Institutionen und Organisationen, zum Beispiel bei:

- Berufsfachschulen für Alten- und Heilerziehungspflege,
- Fort- und Weiterbildungsträgern im Pflege- und Umschulungsbereich,
- Träger von ambulanten und vollstationären Altenpflegeeinrichtungen,
- Wohlfahrtsverbänden,
- Kirchengemeinden oder
- Hospizeinrichtungen.

Die Anlage 8 gibt detaillierte Auskunft über die im Berichtszeitraum durchgeführten Fort- und Weiterbildungen.

## 8 Informationsmaterial der Zentralen Anlaufstelle Hospiz

Alle Materialien wurden im Berichtszeitraum aktualisiert. Das Informationsmaterial „Schmerztherapeutische Angebote“ sowie „Rehabilitation und Pflegebedürftigkeit“ wurden im Berichtszeitraum inhaltlich fortentwickelt.

Auch im vergangenen Jahr hat sich bewährt, diese Materialien je nach Beratungsthema an die Ratsuchenden zur Vertiefung und Nachbereitung zu überreichen oder zuzuschicken.

Folgende Informationsmaterialien stehen den Klienten und Interessierten der ZAH zur Verfügung:

- „Wenn ein Leben zu Ende geht“
- „Schmerztherapeutische Angebote“
- „Trauer“
- „Rehabilitation und Pflegebedürftigkeit“
- „Patientenverfügung, Betreuungsverfügung und Vorsorgevollmacht“

Im Rahmen der Informations- und Beratungsarbeit wurde das Material im Berichtszeitraum 334 mal zugesandt und mehr als 250 mal überreicht.

Internetsucher können das Material auch auf der ZAH-Homepage abrufen.

## **9 Kooperationspartner der ZAH**

Die häufigsten Kontakte bestanden im Berichtszeitraum zu folgenden Kooperationspartnern:

- Ambulante und stationäre Einrichtungen sowie Fort- und Weiterbildungsträger, organisiert im Arbeitskreis Palliative Pflege Berlin
- Trauerberatungs- und begleitungsangebote, organisiert im Arbeitskreis Trauer Berlin
- Landesarbeitsgemeinschaft Hospiz Berlin e. V.
- BKK Bundesverband
- Ricam Hospiz gGmbH
- Diakoniewerk Niederschönhausen gGmbH
- Kirchliche Telefonseelsorge Berlin
- Albatros e. V.
- spirit dialox film- und fernsehproduktion
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, LV Berlin
- Unionhilfswerk e. V.

### **9.1 Kooperation zwischen der Zentralen Anlaufstelle Hospiz des Unionhilfswerks und der Landesarbeitsgemeinschaft Hospiz Berlin e. V.**

Die Kooperation zwischen der ZAH und der LAG Hospiz Berlin e. V. (LAG) wurde im Berichtszeitraum kollegial und zielorientiert fortgeführt. Zwischen beiden Kooperationspartnern fand ein kontinuierlicher Austausch und eine intensive Zusammenarbeit statt.

Der Projektleiter nahm als Gast an den Vorstandssitzungen der LAG teil. Ebenso beteiligten sich die Mitarbeiter/-innen der ZAH aktiv am Geschehen im Arbeitskreisen und Arbeitsgruppen (z. B. AG Öffentlichkeitsarbeit).

Die ZAH beteiligte sich an der inhaltlichen Vorbereitung der jährlich stattfindenden Klausurtagung der LAG. Auf Veranstaltungen präsentierten sich die LAG und ZAH gemeinsam.

Im Zusammenhang mit der Vorbereitung der 7. Hospizwoche Berlin, die unter Beteiligung fast aller Berliner Hospizeinrichtungen erfolgreich durchgeführt wurde, kam es mit Vertreter/-innen von zahlreichen Hospizeinrichtungen zur positiven und intensiven Zusammenarbeit.

Eine Kooperationsvereinbarung, die das Ziel der Verbesserung der Situation Sterbender und

Trauernder in Berlin sowie die Stärkung und qualitative Weiterentwicklung der Hospiz- und Beratungsarbeit im Land Berlin verfolgt, regelt die Zusammenarbeit der Partner.

Die Aufgabenverteilung sowie die Informations- und Entscheidungsstruktur für die Zusammenarbeit wird in einem Geschäftsverteilungsplan festgelegt. Mit dem Geschäftsverteilungsplan wird die Zusammenarbeit am gemeinsamen Standort geregelt.

Schnittstellenproblematiken, die sich im Zusammenhang mit den Aufgaben und Tätigkeiten der Sachbearbeitung der LAG ergeben, konnten weiter abgebaut werden.

Die Kooperationsvereinbarung ist auf der Homepage der ZAH (<http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=61>) abrufbar.

Der neutrale Status der ZAH, die u. a. durch den Gaststatus der ZAH in der LAG verdeutlicht wird, hat sich im Berichtszeitraum als sinnvoll erwiesen. Dies wurde u. a. im Zusammenhang mit der Diskussion ethischer Fragestellungen sowie der Diskussion um die Mitgliedschaft des V.I.S.I.T.E. Hospiz- und Besuchsdienstes (in Trägerschaft des Humanistischen Verbandes Deutschlands) deutlich.

## 9.2 Der Gemeinsame Beirat der ZAH und LAG

Seit drei Jahren kommt regelmäßig der gemeinsame Beirat der ZAH und LAG zusammen. Der Beirat ist ein Zusammenschluss von Personen, die mit ihrer fachlichen Kompetenz und Erfahrungen aus unterschiedlichen Tätigkeiten oder Positionen der Berliner Hospizarbeit beratend zur Verfügung stehen.

Themenbereiche des Beirats im Berichtszeitraum waren auch u.a. die Gesundheits- und Sozialpolitik sowie die Förderung der Hospizarbeit im Land Berlin.

Dem Beirat gehören an:

- Vertreter/-innen der Fraktionen des Abgeordnetenhauses von Berlin (PDS via Protokoll)
- eine Vertreterin der Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz
- eine Vertreterin des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, LV Berlin e. V.
- Vertreter/-innen des Unionhilfswerks und der ZAH
- Vertreter/-innen des Vorstands der LAG Hospiz Berlin e. V.

Der gemeinsame Beirat der ZAH & LAG kam am 21. Januar sowie am 17. November 2004 zusammen und wurde von den Kooperationspartnern gemeinsam vor- und nachbereitet.

Ein Vertreter des Diakonischen Werkes sowie des Caritasverbandes wurden zur Mitarbeit eingeladen. Beide Wohlfahrtsverbände beteiligten sich im Berichtszeitraum aus organisatorischen Gründen noch nicht an der Mitarbeit.

Die Diskussion und fachliche Beratung der Teilnehmer/-innen zeigt, dass das Konzept des Beirats nach dem Modell eines „Runden Tisches“ sinnvoll und für die Arbeit der LAG und der ZAH bereichernd ist.

Eine fachliche und politische Aufwertung des Beirats wäre aus Sicht der ZAH wünschenswert. Impulse aus der ZAH und LAG könnten so besser in die strategische Überlegungen von Politik und Verwaltung sowie in das Engagement der Wohlfahrtsverbände einbezogen werden.

### 9.3 Gemeinsamer Standort

Der Bezirk Reinickendorf stellt dem Unionhilfswerk für die ZAH mietfrei Räume in der Reinickendorfer Kopenhagener Straße 29 zur Verfügung.

Die ZAH stellt der LAG Hospiz Berlin e. V. ein eigenes Büro zur Verfügung, in dem sich der Arbeitsplatz der Sachbearbeiterin der LAG-Geschäftsstelle befindet.

Alle Serviceeinrichtungen sowie verschiedene technische Geräte werden von den Kooperationspartnern gemeinsam genutzt.

Die Zusammenarbeit aller am Standort tätigen Mitarbeiter/-innen vollzog sich im Berichtszeitraum positiv.

## 10 Gremien- und Arbeitsgruppenarbeit

Als Multiplikatoren werden von der ZAH jene Institutionen oder deren Vertreter beschrieben, die vom Projekt erhaltene Informationen über die projektbezogene Beratungsarbeit oder zu den Themen Sterben, Tod oder Trauer an eigene Klienten, Patienten oder Kunden weitergeben.

Da die Tabuisierung von Sterben, Tod und Trauer durchaus dazu führen kann, dass Beratungsangebote zu diesen Themen „übersehen“ werden, wurde das Ziel verfolgt, einen Teil der Ratsuchenden über Multiplikatoren zu erreichen.

Es gehört zum Konzept der ZAH, im Rahmen ihrer Einzelfall- oder Institutionenberatungen die Chance zu nutzen, Institutionen auch als Multiplikatoren für einen würdevollen Umgang mit Sterbenden und Trauernden zu motivieren. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn sich eine Mitarbeiterin einer vollstationären Pflegeeinrichtung auf der Suche nach Literatur über Gespräche mit Sterbenskranken an die Informations- und Beratungsstelle wendet und bei dieser Gelegenheit über das Beratungsspektrum der ZAH informiert wird. In diesem Zusammenhang nutzte die ZAH oft die Möglichkeit, sich in bezirklichen und überbezirklichen Gremien vorzustellen und ihr Beratungsangebot bekannt zu machen.

Position der ZAH ist es, dass jede Hilfe - immer individuell gestaltet und gewichtet - ihre Berechtigung hat. Sie macht Sinn, denn sie ist in der Regel vom sterbenden Menschen und seinen Angehörigen gewünscht! Viele Hilfen sind für Sterbende erforderlich – soll ein Leben bis zuletzt ermöglicht werden. Deshalb müssen alle Beteiligten zur Zusammenarbeit bereit sein. Dies bedeutet, dass ein adäquater Austausch und eine geeignete Informationsweitergabe stattfindet sowie die individuelle Arbeit wertgeschätzt wird. Nur wenn alle an der Versorgung Beteiligten kooperativ in einem Netzwerk zusammenarbeiten, kann eine adäquate Betreuung des Sterbenden sowie eine hohe Qualität der erbrachten Leistung erreicht werden – manchmal sogar mit einer Kosteneinsparung.

Für die ZAH ist die Bereitschaft zur aktiven Vernetzung und Zusammenarbeit ein Qualitätskriterium. Dies führt zur Unterstützung der Projekte und Institutionen und setzt neue Impulse für die projektbezogene Tätigkeit. Nicht selten schafft dies auch eine höhere Arbeitszufriedenheit bei allen Beteiligten.

## **10.1 Arbeitskreis Palliative Pflege der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin e. V., Regionalgruppe Berlin unter dem Dach des „PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V.“**

Die Pflege schwerstkranker und sterbender Menschen im ambulanten und stationären Bereich zu verbessern ist Anliegen zahlreicher Berliner Institutionen. Aus diesem Grunde haben sich Ende 1999 Vertreter/-innen aus dem ambulanten und stationären Bereich Berlins zusammengefunden, um einen Austausch diesbezüglich zu führen, mit der konkreten Fragestellung, wie eine Verbesserung der Versorgung von Schwerstkranken und Sterbenden in Berlin realisiert werden kann.

Da diese Fragestellungen oft Gegenstand in den Beratungs- und Informationsgesprächen der ZAH sind (vgl. Statistik der Einzelfall- und Institutionenberatung), liegt es nahe, dass sich das Informations- und Beratungsprojekt intensiv in den Arbeitskreis einbringt sowie gewonnene Informationen und Kenntnisse aus den Arbeitskreissitzungen für eigene Beratungen nutzt.

### Aufgaben des Arbeitskreises

- Themenbezogener, fachlicher und kollegialer Austausch
- Dokumentierte Fallbesprechungen
- Aufbau von Informations- und Kooperationsbeziehungen
- Initiierung einer jährlichen Informationsveranstaltung (regionale Infobörse oder bundesweite Fachtagung)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Austausch des Fortbildungsbedarfs
- 

### Folgende Institutionen beteiligten sich im Berichtszeitraum aktiv im Arbeitskreis

- Caritas Hospizdienste (Ambulante Hospizdienste)
- Gemeinschaftshospiz Christophorus (Stationäres Hospiz)
- Gesundheitspflege „Helle Mitte“ GmbH
- Nachbarschaftsheim Schöneberg Pflegerische Dienste gGmbH, Sozialstation Friedenau
- Hauskrankenpflege Langer-Franke GbR
- EJF-Lazarus gAG (Ambulantes und stationäres Hospiz)
- Malteser Hospiz (Ambulanter Hospizdienst)
- Palliativstation Vivantes-Krankenhaus Spandau
- RICAM-Hospiz gGmbH (Ambulantes und stationäres Hospiz)
- Wannsee-Akademie (Fort- und Weiterbildungsträger)
- Unionhilfswerk, Zentrale Anlaufstelle Hospiz (Informations- und Beratungsstelle)

Fachkompetente Referenten werden themenbezogen hinzugezogen.

Korrespondenzpartner zur Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin e. V. und zum PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V. sichern den Austausch und die Weitergabe von Informationen und Ideen.

Weitere Informationen zu den Kooperationspartnern sowie zu den Arbeitsschwerpunkten des Arbeitskreises sind zu finden auf der ZAH-Homepage (<http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=65>).

### **10.1.1 Bundesweite Fachtagung „Palliative Care“**

Unter dem Motto „Alles Ethik oder was? organisierten der Arbeitskreis Palliative Pflege die 3. Bundesweite Fachtagung „Palliative Care“ (Anlage 9). Diese Veranstaltung fand unter der Schirmherrschaft des Präsidenten des deutschen Bundestages, Wolfgang Thierse, vom 07. bis 08. Mai 2004 in der Wannsee-Akademie statt.

Zahlreiche in- und ausländische Referenten widmeten sich Themen wie „Ethik der Autonomie – Dominanz des Stärkeren über das Recht des Schwächeren“, „Ethische Fallbesprechung nach der Nijmegener Methode“, „Ekel in der Wundversorgung“ oder der „Terminalen Sedierung am Lebensende“.

Die Fachtagung wurde von zahlreichen Vertreter/-innen aus dem Deutschen Palliativ- und Hospizbereich angenommen. Die Auswertung der Feedbackbögen ergab, dass die Tagung einen positiven Anklang gefunden hat.

Auch das Unionhilfswerk sponserte die Fachtagung und organisierte den Transport der Klangspielgruppe, die den Auftakt der Tagung musikalisch gestaltete und der hauptsächlich behinderte Menschen angehören.

## **10.2 PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V.**

Der Anfang 2001 gegründete Förderverein PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V. (PZBB) verfolgt das Ziel, alle bei der Versorgung Schwerstkranker und Sterbender Beteiligten zu einem engeren Austausch zu motivieren und intensiver miteinander ins Gespräch zu bringen. Grenzen und Schnittstellen im Gesundheitswesen, an denen noch allzu oft eine optimale Patientenversorgung scheitert, sollen überwunden werden. Da diese Ziele mit denen der ZAH korrespondieren, unterstützt sie die Idee des PZBB inhaltlich und praktisch.

Verabredung mit dem Arbeitskreis des PZBB ist u. a., dass die von der ZAH betriebene Internetseite für die Erfassung von für die palliative Pflege relevanten Fort- und Weiterbildungsangeboten genutzt wird und entsprechende Angebote hier abgebildet werden.

## **10.3 Arbeitskreis Trauer Berlin**

Seit März 2001 lädt die ZAH Einrichtungen und Personen, die mit und für Trauernde arbeiten ein, um zu diskutieren, welche konkreten Schritte hinsichtlich eines besseren Überblicks im Trauerbereich einzuleiten sind.

Viele Hinterbliebene wenden sich an die ZAH (vgl. Statistik). Die ZAH vermittelt Klienten zu den Trauerangeboten. Der Arbeitskreis ist aus Sicht der ZAH *das* Gremium, um Kenntnisse über diese Trauerangebote zu erlangen (Personen, Konzepte etc.) und konkrete Projekte mit den Partnern abzustimmen.

Die ZAH will durch ihr Engagement für den Arbeitskreis Trauer Berlin dazu beitragen, dass im Rahmen der Berliner Trauerarbeit kontinuierlich Austausch stattfindet und die Angebote transparenter und für Klienten bekannter werden.

Ein wesentliches Ziel des Arbeitskreises ist der gemeinsame Austausch über relevante Themen und das gegenseitige Kennenlernen.

### **Aufgaben und Ziele des Arbeitskreises**

- Themenbezogener, fachlicher und kollegialer Austausch
- Informationsrecherche und – austausch
- Abstimmung im Rahmen der Weitervermittlung von trauernden Klienten
- Öffentlichkeitsarbeit
- Erschließung von Finanzierungsmöglichkeiten für Trauerarbeit
- Qualitätssicherung und Offenlegung der geleisteten Arbeit; Entwicklung von Qualitätskriterien
- Entwicklung von Kooperationsbeziehungen
- Fachliche Beratung der Zentralen Anlaufstelle Hospiz

Weitere Informationen zu den Aufgaben und Zielen des Arbeitskreises sowie dessen Kooperationspartnern sind auf der ZAH-Homepage (<http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=63>) abrufbar.

Im Berichtszeitraum fanden die Zusammenkünfte am 11.02., 12.05., 08.09. sowie am 24.11. statt. Veranstaltungsort waren Räumlichkeiten des Unionhilfswerks.

Die Treffen wurden von den hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen der ZAH inhaltlich vorbereitet und organisiert.

Folgende Institutionen stellten sich den Teilnehmer/-innen mit ihrem Konzept und Angebot vor:

- Zentrale Anlaufstelle Hospiz
- Sonnenhof (Kinderhospiz, Schwerpunkt: Trauerangebote)
- Praxis für kreatives Gestalten, Frau Liedke, Kunst- und gestaltungstherapeutische Trauerbegleitung
- Lebenswerkstatt Praxis für heilkundliche Psychotherapie, Frau Loeffler

Im Rahmen der Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit für das Thema „Trauer“ stellte sich der Arbeitskreis am 29. Oktober 2004 auf der 7. Hospizwoche Berlin (vgl. Anlage 6) vor. Der Informationstisch wurde gemeinsam mit einigen Teilnehmer/-innen des Kreises und der ZAH betreut.

Das Informationsmaterial „Trauer“ der ZAH wurde in Zusammenarbeit mit dem AK Trauer Berlin fortentwickelt. In diesem Informationsmaterial wird auf den Arbeitskreis Trauer Berlin hingewiesen.

Ca. 40 Institutionen werden von der ZAH über den Verteiler informiert. Alle diese Einrichtungen erhalten von der ZAH relevante Informationen sowie die Einladungen zu den Zusammenkünften.

Protokolle werden von der ZAH nur den aktiven Teilnehmer/-innen zur Verfügung gestellt.

Am Austausch beteiligten sich aktiv:

<b>Träger</b>	<b>Einrichtung</b>
Berliner Dom	Lebensberatung, Krisenhilfe, Seelsorge
Björn Schultz Stiftung	Trauergruppe
Caritas Hospiz	Trauergruppe, Trauercafé
Caritas-Verband Berlin	Bezirksstelle Köpenick-Treptow
EJF Lazarus Hospiz	Trauergruppe
Genezareth-Gemeinde	Trauergruppe
Hospizdienst Christoporus e.V.	Trauergruppe
Humanistischer Verband Deutschlands	RG Berlin
Kirchenkreis Neu-Tempelhof	Beratungsstelle für Trauernde
Kirchenkreis Steglitz	Trauergruppen
Lebenswerkstatt Praxis für heilkundliche Psychotherapie Claudia Loeffler	Persönliche Trauerbegleitung
Persönliche Trauerbegleitung nach Suizid	Heidi Matzel
Persönliche Trauerbegleitung	Liselotte Witt
Praxis für kreatives Gestalten, Therapie und Supervision Regina Liedke	Persönliche Trauerbegleitung
Regenbogen Glücklose Schwangerschaft e.V.	RG Berlin, c/o Selbsthilfekontaktstelle
RICAM-Hospiz gGmbH	Trauergruppe
TABEA e. V.	Trauergruppe
Telefonseelsorge Berlin e.V.	Trauerangebot
Unionhilfswerk	Selbsthilfezentrum Reinickendorf
Unionhilfswerk	Zentrale Anlaufstelle Hospiz

Es kann festgestellt werden, dass der Arbeitskreis Trauer Berlin in der Berliner Trauerarbeit gut angenommen wurde und sich etabliert hat.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit im Gremium wurde durch die Zusammenarbeit der ZAH mit dem „Forum Sterben, Tod, Trauer“ ergänzt.

### **10.3.1 Forum Sterben, Tod und Trauer**

Seit Mitte 2001 trifft sich das Forum Sterben, Tod und Trauer. Auch diesen Arbeitskreis unterstützt die ZAH durch ihre aktive Mitarbeit.

Das Forum, in dem Vertreterinnen und Vertreter aus der christlichen Trauerarbeit, verschiedene Bestatter sowie die ZAH zusammenarbeiten, hat sich zum Ziel gesetzt, das Thema Bestattungskultur, aber auch das Thema Trauer stärker in das öffentliche Bewusstsein zu bringen.

Das Forum traf sich im Berichtszeitraum am 03.03., 04.05., 17.08. und 23.11.2004. Schwerpunktthema war die Vorbereitung einer 2. Fachtagung im November 2005 im Haus der Kirche (Bildungswerk der Ev. Kirche in Berlin-Brandenburg). Zielgruppe waren beruflich und ehrenamtlich Tätige aus den Bereichen Sterben, Tod und Trauer.

Seit Oktober 2004 ist ein Tagungsbericht von der 1. Fachtagung „Herzliches Beileid ... oder professionell Begleiten“ und eine Literaturliste sowie ein modernes Märchen auf der ZAH-

Homepage (<http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=64>) abrufbar. Hier sind auch weitere Informationen zum Forum Sterben, Tod und Trauer zu finden.

#### 10.4 Hospiztreff Nord

Der Hospiztreff Nord arbeitet seit Anfang 2001. Die fünf Hospizeinrichtungen aus dem Norden Berlins streben eine kollegiale Zusammenarbeit an und treffen sich zu Absprachen und zur Umsetzung gemeinsamer Projekte (z.B. Beteiligung an Straßenfesten und Veranstaltungen im Norden der Stadt).

##### Am Austausch beteiligen sich:

- EJF-Lazarus gAG (Ambulantes und stationäres Hospiz),
- Elisabeth-Hospiz Berlin der Diakoniewerk Niederschönhausen gGmbH (Ambulanter Hospizdienst),
- Hospizdienst Tauwerk e. V. (Ambulanter Hospizdienst für an AIDS erkrankte Menschen),
- Sonnenhof der Björn-Schulz-Stiftung (Kinderhospiz) sowie
- Unionhilfswerk, Zentrale Anlaufstelle Hospiz (Informations- und Beratungsstelle).

Alle Beteiligten stimmen im Gremium ihre projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit ab, insbesondere wie sie die Hospizidee der Berliner Bevölkerung präsentieren wollen. Dabei soll den Interessierten die Vielfalt der Hospizarbeit aufgezeigt werden – so wie sie im Norden Berlins in all ihren Facetten ermöglicht wird.

Der Hospiztreff Nord strebt Kooperationen zu anderen Einrichtungen, die Schwerstkranke und Sterbende versorgen, an.

Im Berichtszeitraum wurden gemeinsame Fortbildungen, die allen ehrenamtlichen / freiwilligen Mitarbeiter/-innen der kooperierenden Institutionen offen standen, organisiert:

- 30.03. Basale Stimulation (38 Teilnehmer/-innen)
- 29.06. Kommunikation mit schwerkranken und sterbenden Menschen (34 Teilnehmer/-innen)
- 21.09. Die 5 Weltreligionen und ihren Umgangweise mit Tod und Trauer (11 Teilnehmer/-innen)
- 30.11. Stressmanagement (30 Teilnehmer/-innen)

Im Rahmen der 7. Hospizwoche Berlin organisierte der Hospiztreff Nord am 27.10.2004 im Lazarus-Hospiz eine Veranstaltung zum Thema „Pflege und Vernetzung - Wohin kann ich mich wenden ...“. Auf einer Podiumsdiskussion diskutierten Vertreter/-innen aus verschiedenen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens das Thema.

Ergänzend zur Diskussion wurden verschiedene Workshops angeboten, die die vielfältigen Unterstützungsmöglichkeiten hinsichtlich der Pflege von schwerkranken und sterbenden Menschen aufzeigten

Die Veranstaltung wurde von über 100 Interessierten besucht.

## 10.5 Temporäre Projektgruppe „Телефон доверия“

Da die ZAH regelmäßig Anfragen hinsichtlich muttersprachlicher Sterbe- und Angehörigenbegleitung erhält und diesem Bedarf häufig nicht entsprochen werden kann, initiierte die ZAH in 2003 die Projektgruppe „Телефон доверия“.

Ziel war es, die freiwilligen Mitarbeiter/-innen des Projekts „Телефон доверия“ der Kirchlichen Telefonseelsorge Berlin – ein wichtiger Kooperationspartner der ZAH – auf die Begleitung Sterbender und deren Angehöriger vorzubereiten.

Die von der Telefonseelsorge geschulten Mitarbeiter/-innen wurden im Berichtszeitraum vom Malteser Hospiz hinsichtlich der Begleitung Sterbender und deren Angehöriger fortgebildet, um im russischsprachigen Kontext persönliche Sterbe- und Trauerbegleitungen durchzuführen.

Die ZAH begleitete das Projekt durch die fachliche Beratung der Kirchlichen Telefonseelsorge Berlin.

## 11 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit für das Thema Hospiz ist eine Schwerpunktaufgabe der ZAH.

Folgende Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit wurden im Berichtszeitraum durchgeführt:

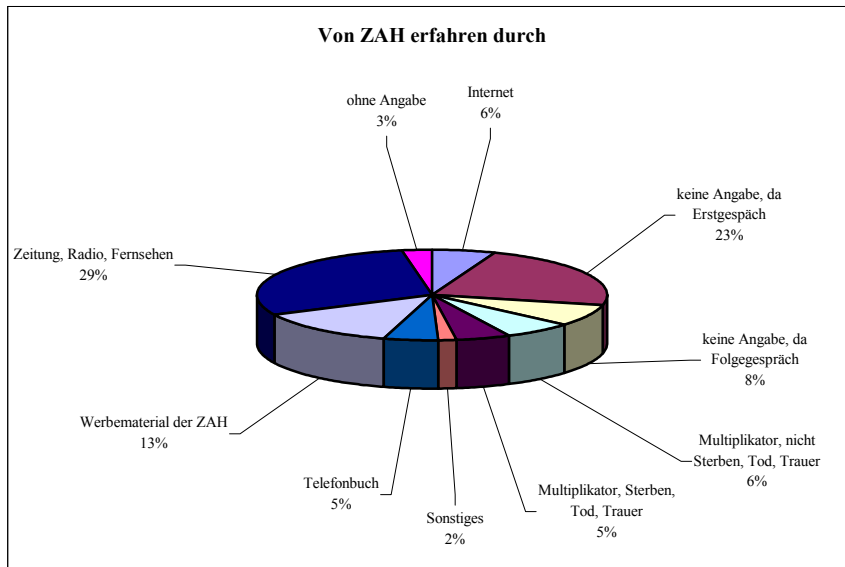
- Fortentwicklung des Informationsflyers
- Entwicklung eines Informationsflyers „Freiwilliges Engagement in der ZAH“
- Neukonzipierung/und gestaltung der ZAH-Homepage
- Spätsommerfest der ZAH am 17. September 2004
- Teilnahme der Schirmherrin an TV-Talkrunden
- Fortentwicklung des Sendeformats „Hospiz-Talk“
- Präsentationen in bezirklichen und überbezirklichen Informationsbroschüren
- Präsentation an Infoständen
- Kontinuierliche Aktualisierung des Infomaterials
- Informationsschreiben
- Mailingaktionen
- Präsentation im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen
- Fortentwicklung der ZAH-Power Point-Präsentation
- Entwicklung eines Plakates für den Hospiztreff Nord
- Entwicklung eines Präsentationsordners für den Hospiztreff Nord
- Unterstützung der LAG Hospiz Berlin bei der Öffentlichkeitsarbeit zur 7. Hospizwoche Berlin (Presseinfo, Kontaktpartner für Presse etc.)

### 11.1 Wie haben Ratsuchende von der ZAH erfahren?

Erfasst wurde, wie Ratsuchende von der Informations- und Beratungsstelle ZAH erfahren. Ziel war es, Rückschlüsse zu ziehen, mit welchen Strategien die Zielgruppe am günstigsten angesprochen werden kann. Ansatz war dabei immer, Sorge zu tragen, dass gerade diejenigen von der ZAH erfahren sollen, die noch keinen Kontakt zum Versorgungssystem haben.

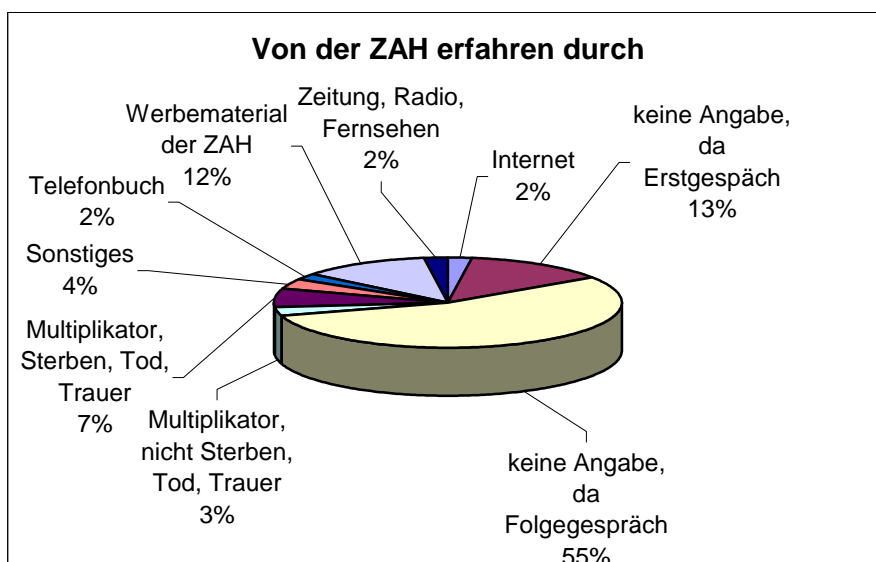
### 11.1.1 Einzelfallberatung

Die meisten der Ratsuchenden (29%) erfuhren aus den Medien von der ZAH, darüber hinaus wurden 13% der Klienten über Werbematerialien des Projekts auf die Informations- und Beratungsstelle aufmerksam.



### 11.1.2 Institutionenberatung

Bei 55% der Kontakte handelte es sich um Folgegespräche. Auch bei den Institutionenberatungen spielten Werbematerialien (12%) bei der Motivation zur Kontaktaufnahme eine recht große Rolle.



## 11.2 Projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit

Für ihre projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit nutzt die ZAH die seit langem bestehenden Kontakte zu Berliner Journalisten/-innen und das Engagement der Schauspielerin Ursela Monn.

Ziel war,

- mit beizutragen, die Sensibilität für das Thema Sterben, Tod und Trauer in der Gesellschaft zu erhöhen,
- auf Berliner Hospizangebote hinzuweisen,
- die Suche nach ehrenamtlichen Mitarbeitern zu unterstützen und
- auf das Beratungs- und Informationsangebot ZAH hinzuweisen.

Folgendes Medien stehen für die projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung:

<b>Material</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>Inhalt</b>
Informationsflyer (Anlage 3)	Klienten Multiplikatoren	Angaben und Leistungsmerkmale der Beratungs- und Informationsarbeit sowie Kontaktangaben
Infokärtchen	Klienten	Kurzinfos und Kontaktangaben
Infoblatt	Kooperationspartner	Kurzinfos, Aufgaben- und Tätigkeitsbe- schreibungen
Flyer für freiwilliges Engagement (Anlage 3)	Potentielle, freiwillige Mitarbeiter/-innen	Vorstellung von Freiwilligenarbeit sowie Einsatzfelder und Ansprechpartner/-innen
Infomaterial für einzel- ne Veranstaltungen (Anlage 3)	Interessierte Kooperationspartner	
Power-Point- Präsentation	Interessierte	Präsentation an Informationsständen
Info – Plakat ZAH	Interessierte	
Info – Plakat Hospiztreff Nord	Interessierte	
Info – Ordner Hospiztreff Nord	Interessierte	Leistungsmerkmale der im Arbeitskreis beteiligten Institutionen
Info – Plakat AK Palliative Pflege	Interessierte	
Homepage	Interessierte	Infos rund um die Themen Sterben, Tod und Trauer, zum Projekt ZAH sowie zu Berliner Hospiz-, Palliativ- und Trauer- angeboten

## 11.3 Medienarbeit

Medienkontakte hatten für die Einrichtung vor allem zum Ziel, die gesellschaftliche und persönliche Auseinandersetzung mit den Themen Sterben, Tod und Trauer zu fördern. Außerdem sollte auf diesem Wege natürlich auch auf die ZAH als Informations- und Beratungseinrichtung hingewiesen werden.

Die ZAH Pressemappe wurde an zahlreiche Journalisten überreicht. In diesem Rahmen wurde auch von den Tages- bzw. Wochenzeitungen und verschiedenen Radiostationen über die Arbeit der ZAH berichtet.

Die Unterstützerin der ZAH, die Schauspielerin Ursula Monn, sorgte dafür, dass in verschiedenen Rundfunk- und Fernsehsendungen auf das Beratungsprojekt hingewiesen wurde. Ebenso gestaltete sie zahlreiche Veranstaltungen, z. B. das ZAH-Spätsommerfest, mit.

Zahlreiche Rundfunk- und TV-Stationen ließen sich durch die ZAH hinsichtlich verschiedener Sendungen beraten und Kontakte zu Hospizeinrichtungen vermitteln.

In der Anlage 3 befindet sich ein Querschnitt über Berichte in Zeitungen und Zeitschriften aus dem Jahr 2004.

#### **11.4 Teilnahme an Veranstaltungen**

Zur Vorstellung des eigenen Angebots und zur Knüpfung von Kontakten nahm die ZAH mit Informationsständen an diversen Veranstaltungen im „Standortbezirk“ Reinickendorf und in der gesamten Stadt teil.

Beispiele:

- 3. Bundesweite Fachtagung „Palliative Care“
- 7. Hospizwoche Berlin
- Aktionstag „Wohnen, Pflege, Alter“ in Reinickendorf
- Bonhoeffer-Konzert in der Französischen Friedrichstadtkirche

Die freiwilligen Mitarbeiter/-innen der ZAH beteiligten sich aktiv an den Standpräsentationen.

Aus Kapazitätsgründen erfolgte die Präsenz in der Regel in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern. Ebenso legten zahlreiche Partner der ZAH das Informationsmaterial des Projekts an ihren Infoständen aus.

#### **11.5 Präsenz in Broschüren, Infomaterialien und im Internet**

Hinweise auf das Beratungsangebot der ZAH erschienen im Berichtszeitraum in vielen bezirklichen, überbezirklichen sowie deutschlandweiten Infobroschüren und Wegweisern. Teilweise wurde das Projekt ausführlich dargestellt.

Beispiele für die Präsenz in Broschüren:

- Hospiz- und Palliativführer 2004 (Hrsg. Mundipharma Vertriebsgesellschaft)
- Deutsches Krankenhaus-Adressbuch (Rombach Druck und Verlagshaus GmbH)
- Berlin - Reinickendorf: Informationen für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige (Hrsg. BA Reinickendorf von Berlin)
- Gesundheitsblatt Friedrichshain-Kreuzberg (Hrsg. BA Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin)
- Wegweiser AIDS (Hrsg. Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin)
- Diagnose Krebs (Hrsg. BA Spandau von Berlin)
- Senioren-Ratgeber (Hrsg. BA Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin)

- Ratgeber für Senioren und Vorruehstaendler (Hrsg. BA Mitte von Berlin)

Diverse Internetsuchmaschinen weisen den Weg zur ZAH Homepage, die wiederum mit zahlreichen anderen Homepages von Kooperationspartnern, Beratungseinrichtungen oder Informationsstellen verlinkt ist.

## 11.6 Öffentlichkeitsarbeit im Träger Unionhilfswerk

Innerhalb des Trägers wurde das Informations- und Beratungsangebot der ZAH sowie die Beratungsthemen vielfältig kommuniziert. Mitarbeiter/-innen der ZAH wurde zu verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen eingeladen oder fanden die Gelegenheit zu Veröffentlichungen in der UHW-Zeitung „UHW-Postille“. Darüber hinaus präsentierte der Leiter das Projekt im Rahmen von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen in Einrichtungen des Unionhilfswerks.

## 11.7 Projekt „Hospiz-Talk“

Die Projektidee „Hospiz-Talk“ beschreibt eine Gesprächssendung mit Expertenrunde und Publikumsbeteiligung. Der Talk soll Information und sensible Auseinandersetzung rund um die Themen Sterben und Tod bieten. Er soll ebenso Unterhaltung und Unterstützung bieten. Über die Realität des Todes und damit über die Unbeständigkeit und die Endlichkeit des Lebens zu reflektieren, soll letztlich Ziel des Projekts sein.

Ein sich dem Talk anschließender „Hospiz-Salon“ soll Raum schaffen für die Begegnung von Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens, aus dem Kreis der Hospizarbeit, der Gesundheits- und Sozialpolitik, der Trägerverbände sowie von Betroffenen und Nichtbetroffenen, die zu diesem Thema Erfahrungen und Einstellungen einbringen können. Der Salon soll ausstrahlen in die gesellschaftlichen Bereiche, er soll informieren und aufklären.

Kooperierende Partner sind

- Ricam-Hospiz gGmbH,
- spirit dialox film- und fernsehproduktion sowie
- Unionhilfswerk, Zentrale Anlaufstelle Hospiz.

Das Ziel, im Jahr 2004 eine Pilotsendung des Hospiz-Talks zu produzieren, konnte nicht eingehalten werden. Jedoch wurden Partner gewonnen, die das Projekt finanziell unterstützen wollen:

- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin
- Unionhilfswerk Stiftung
- Stiftung menschenwürdiges Sterben

An der weiteren Umsetzung des Projekts wird gearbeitet.

## **11.8 Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner LAG Hospiz Berlin e. V.**

Im Rahmen der Kooperation mit der LAG Hospiz Berlin e. V. beteiligte sich die ZAH an Strategieentwicklung und an praktischen Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

## **11.9 Hospizwoche Berlin**

Die ZAH beteiligte sich aktiv in der AG Öffentlichkeitsarbeit der LAG Hospiz Berlin e. V.

Im Rahmen der 7. Hospizwoche Berlin erfüllte die ZAH folgende Schwerpunktaufgaben:

- Mitentwicklung und Umsetzung der inhaltlichen und organisatorischen Planung der Eröffnungsveranstaltung
- praktische und organisatorische Unterstützung bei Versandaktionen (z. B. Kuvertieren der Infopost an Bezirksamter, Bürgerberatungsstellen, Evangelische und Katholische Kirchengemeinden durch freiwillige Mitarbeiter/-in der ZAH - in Zusammenarbeit mit der Sachbearbeiterin der LAG)
- Entwicklung einer Presseinformation (Anlage 3)
- Bereitstellung einer Ansprechpartnerin für die Medien und Vermittlung von Pressegesprächen und Interviews
- Interviews im Rundfunk und für Zeitungen

## **11.10 Spätsommerfest der ZAH**

Mit dem Spätsommerfest 2004 begann die ZAH für ihre Kooperationspartner, Unterstützer/-innen sowie für die hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/-innen eine neue Tradition – einen festlicher Ausklang des Sommers.

Das Fest am 17. September bot den Teilnehmenden die Möglichkeit mit einander ins Gespräch zu kommen, sich informieren zu lassen und sich zu amüsieren. Im großen Saal sowie auf den Terrassen der ZAH kamen über 100 Personen zusammen.

Einige von ihnen waren dabei, als die neue ZAH-Homepage freigeschaltet wurde. Ursela Monn erfreute wieder einmal die Gäste mit besinnlichen und amüsanten Texten. Das Gitarrenensemble der Clay-Gesamtschule Berlin.-Rudow bot eine wundervolle musikalische Umrahmung des Festes. Einige Kooperationspartner der ZAH, die Kirchliche Telefonseelsorge Berlin und Ahorn-Grieneisen GBG Bestattungen, präsentierten ihr Angebot an Informationsständen. Die Konditorei Röttgen aus Berlin - Tegel sponserte den Teilnehmer/-innen leckeren Kuchen.

## **12 Internetseite [www.hospiz-aktuell.de](http://www.hospiz-aktuell.de)**

Die gesamte Homepage der ZAH (vgl. Anlage 4) wurde in 2004 inhaltlich neu konzipiert und ist nun wesentlich benutzerfreundlicher. Im offenen Forum besteht die Möglichkeit, sich mit anderen Usern auszutauschen. News informieren über Aktuelles aus der ZAH und der Hospizarbeit. Die Fort- und Weiterbildungsdatenbank wurde fortentwickelt, und so können die Angebote nun themenspezifisch sortiert und übersichtlicher dargestellt werden. Die Seite erscheint im völlig neuen Layout.

Zum ZAH-Spätsommerfest am 17. September 2004 (vgl. Punkt 11.10) wurde die neue Homepage freigeschaltet und den interessierten Teilnehmer/-innen präsentiert. Seither sind die Rückmeldungen der Nutzer zur Seite überaus positiv.

Über die Seite konnten zahlreiche Interessierte an freiwilliger Mitarbeit im Projekt oder anderen Berliner Hospizeinrichtungen gewonnen werden.

Die Internetseite erfreute sich auch in 2004 einer immer größeren Beliebtheit. Über 15.000 User besuchten die ZAH-Internetseite. Seit die neue Homepage am Netz ist, waren es allein (bis zum 31.12.04) ca. 4800 Besucher/-innen.

Die Serviceangebote auf der ZAH-Homepage umfassen:

- Onlineberatungsangebot
- Hintergrundinformationen rund um die Themen „Sterben, Tod und Trauer“
- Informationen zu allen Berliner Hospiz- und Trauerangeboten
- Fort- und Weiterbildungsdatenbank
- Hintergrundinformationen zur ZAH
- Vorstellung des Trägers
- Vorstellung beteiligter Kooperationspartner
- Umfangreiche Darstellung von relevanten Arbeitskreisen
- Informationen zum freiwilligen Engagement
- News
- Offenes Forum
- Feedbackbereich
- Presseinformationen

Alle Angaben zu Hospiz- und Palliativangeboten sowie zu Angeboten aus dem Bereich Trauer wurden regelmäßig und zeitnah aktualisiert. Ein Informatiker unterstützte den Mitarbeiter bei der Pflege der Internetseite.

174 themenspezifische Fort- und Weiterbildungsangebote wurden recherchiert und den Nutzern zur Verfügung gestellt.

### **13 Projektbezogene Freiwilligenarbeit**

Seit geraumer Zeit sind im Projekt freiwillige Mitarbeiter/-innen tätig, die sich zeitlich begrenzt oder projektbezogen engagierten.

In folgenden Tätigkeitsfeldern können Freiwillige in der ZAH Einsatz finden:

- Büroorganisation
  - Systematik in Ablagen
  - Datenbank Aufbau und Pflege
- Öffentlichkeitsarbeit
  - Standbetreuung bei Veranstaltungen
  - Organisation und Durchführen von Veranstaltungen
- Vortragsarbeit
- Unterstützende Beratungstätigkeit (nach Vorbereitungskurs in 2005)
  - Onlineberatung
- Institutionenberatung (nach Vorbereitungskurs in 2005)

- Psychosoziale Begleitung von schwerstkranken und sterbenden alten Menschen sowie ihrer Angehörigen
- Trauerbegleitung (nach Vorbereitungskurs in 2005)
  - Betreuung von Trauerchats

Im Berichtszeitraum meldeten 24 Berliner/-innen (persönlich, via Internet, per Post oder durch den Freiwilligenkoordinator des UHW) ihr Interesse an einer freiwilligen Mitarbeit in der ZAH an. Alle Interessenten bekamen einen Fragenbogen (<http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/Fragebogen.pdf>) zugesandt, von denen 14 zurückgeschickt wurden. Wiederum fanden 11 ausführliche Auswahlgespräche statt.

8 Interessenten wollten anschließend im Projekt mitarbeiten. Diese erhielten eine Einführung in das Projekt und die zu erledigenden Aufgaben sowie eine Einarbeitung in das jeweilige Aufgabenfeld, z. B. Datenbankeneingaben oder Entwicklung eines Literaturpools. Einige Freiwillige hospitieren im Rahmen der Onlineberatung, ein Themenchat fand unter Beobachtung und Mitwirkung von zwei freiwilligen Mitarbeiter/-innen statt. Die Beratungsarbeit wurde im Einzelnen erläutert und nachbereitet.

Im Zusammenhang mit dem Hauptziel, der Entwicklung eines projektbezogenen Freiwilligenteams, entwickelten die hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen ein Konzept zur Etablierung einer Freiwilligengruppe an der ZAH.

Die Dipl. Sozialpädagogin, die über eine entsprechende Qualifikation verfügt, fungiert als projektbezogene Freiwilligenbeauftragte und stellte in Zusammenarbeit mit dem Projektleiter die Möglichkeiten des freiwilligen Engagements in der ZAH in verschiedenen Gremien sowie bei verschiedenen Kooperationspartnern vor.

Die Freiwilligenbeauftragte konzipierte einen Vorbereitungskurs, welcher die Reflexion der Themen „Sterben, Tod und Trauer“, die Befähigung zur Sterbebegleitung sowie die Identifikation mit dem Hospizkonzept beinhaltet. Im Anschluss des Vorbereitungskurses sollen die freiwilligen Mitarbeiter/-innen vorrangig im vollstationären Altenpflegebereich tätig werden. Ein Teil der Freiwilligen, von denen die meisten bereits im Gesundheits- und Sozialbereich tätig sind, soll in der Onlineberatung befähigt werden.

Für die projektbezogene Freiwilligenarbeit wurde im Berichtszeitraum ein Informationsflyer (Anlage 3) entwickelt. Dieser wurde im September 2004 berlinweit verteilt.

Die zur Verfügung stehenden freiwilligen Mitarbeiter/-innen wurden in das Projekt integriert. So nahmen sie an Austauschtreffen, Feiern sowie an Fortbildungen teil (vgl. Punkt 4)

## **14 Dank der Ratsuchenden**

Von einigen Ratsuchenden erhält die ZAH Dankschreiben für die erfolgte Information und Beratung. Sie sind für die freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen Motivation, in ihrer Tätigkeit für die Betroffenen den optimalen Weg zu entwickeln.

Hier eine kleine Auswahl aus dem Jahr 2004:

Sehr geehrter Herr Müller!  
Herzlichen Dank für das umfangreiche Informationsmaterial.  
Anbei Briefmarken.

Viele Grüße  
U. Z.

Liebe Frau Calvet!  
Herzlichen Dank für Ihre Post an mich. Anbei eine kleine Spende in Form von Briefmarken.  
Eine gute Zeit weiterhin – ich grüße Sie herzlich aus Worms!  
S.S.

Hallo,  
anbei die versprochenen Briefmarken – ich war nicht früher bei der Post.  
Habe mich nun im Lazarus-Hospiz angemeldet u. bin um einiges ruhiger.  
Freundl. Grüße  
E.E.

Sehr geehrte Damen, oder Herren  
Vielen Dank für die Zusendung des gewünschten Materials. Es gibt mir Sicherheit.  
Briefmarken im Wert von 5,75 € lege ich bei.  
Mit freundlichem Gruß  
B.W.

Ich möchte mich ganz herzlich für die gewünschte Unterlagen (Patientenverfügung) bedanken. Ich habe inzwischen in unserem Nachbarkreis eine Anlaufstelle gefunden. Nochmals besten Dank und für Ihre Arbeit alles Gute und viel Kraft.  
L.T.

Sehr geehrte Frau Calvet,  
freue ich mich sehr über Ihre Vorschläge und stelle fest, dass diese mit unseren Ideen nahezu identisch sind. Bedanke mich für Ihre Bemühungen!  
Mit freundlichen Grüßen  
D.S.

## **15     Ausblick auf das Jahr 2005**

Für das Folgejahr haben sich die hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/-innen wieder auf zahlreiche Schwerpunkte verständigt.

Folgende Schwerpunkte sollen im kommenden Jahr berücksichtigt werden:

- Fortentwicklung eines projektbezogenen Freiwilligenteams
- Entwicklung von Fort- und Weiterbildungsangeboten für Mitarbeiter/-innen im Behindertenbereich
- Fortentwicklung der Fort- und Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter/-innen im vollstationären Altenpflegebereich
- Unterstützung bei der Fortentwicklung des Hospizkonzeptes im Land Berlin
- Verstetigung des Modellprojekts „Onlineberatung“
- Unterstützung des Arbeitskreises Palliative Pflege der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin, Regionalgruppe Berlin bei der Organisation und Umsetzung der Berliner Infobörse 2005
- Planung und Durchführung einer Fachveranstaltung zum Thema „Pflege“ im Rahmen der 8. Hospizwoche Berlin“ mit dem Titel „Palliative Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen“

- Unterstützung einer Fachveranstaltung „Suizidalität im Alter“
- Fortentwicklung des „Konzepts zur Verbesserung der Situation von Bewohner/-innen in vollstationären Pflegeeinrichtungen“, hin zum Kompetenzzentrum für die Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen
- Weitere Umsetzung der Planungen zur Weiterentwicklung des Projekts aus dem vorherigen Berichtszeiträumen

### **15.1 Fortentwicklung der Institutionenberatung**

Ziel ist die Stärkung des Angebots „Institutionenberatung und –begleitung“ und hospizliche Ideen und Qualitätsstandards stärker in ambulanten und stationären Einrichtungen zu implementieren sowie Konzepte zu entwickeln und bei deren Umsetzung zu unterstützen.

Ausgehend von den Erfahrungen der ZAH, in der mit stationären Altenhilfsträgern umfassende Konzepte zur hospizlichen Versorgung der Heimbewohner und entsprechender Qualifizierung der Mitarbeiter entwickelt wurden („Konzept zur Verbesserung der Situation Sterbender in vollstationären Pflegeeinrichtungen“), kann die Übertragbarkeit auf andere Anbieter erprobt werden. Darüber hinaus ist zu prüfen, ob auch andere Institutionen an der gemeinsamen Entwicklung von Konzepten interessiert sind und inwieweit sich diese Institutionenberatung über Beiträge der Nutzer refinanzieren lässt.

Neben den bereits zur Verfügung stehenden Ressourcen müssen für diesen Bereich weitere Sachmittel erschlossen werden. Um die personellen Ressourcen im Rahmen der Institutionenberatung ausweiten zu können, sollten geeignete Überhangkräfte des Berliner Öffentlichen Dienstes nach einer Einarbeitung durch die ZAH einbezogen werden.

### **15.2 Umsetzung des Modellprojekts „Onlineberatung“ des BKK-Bundesverbandes**

Das Projekt „Onlineberatung“ wird projektbezogen umgesetzt. Im Rahmen der projekt- und trägerbezogenen Öffentlichkeitsarbeit wird dieses Angebot beworben.

Perspektivisch sollen freiwillige Mitarbeiter/-innen für die Onlineberatung ausgebildet werden.

### **15.3 Entwicklung eines projektbezogenen Freiwilligenteams**

Neben den bereits bestehenden Tätigkeitsfeldern „Büroorganisation“ und „Öffentlichkeitsarbeit“ sollen die Felder „Sterbebegleitung im vollstationären Altenpflegebereich“ sowie „Onlineberatung“ entwickelt werden.

Hierzu beteiligen sich die ausgewählten Freiwilligen an einem Vorbereitungskurs (April bis November 2005), der sich an den Standards im Rahmen der Schulung von freiwilligen Sterbebegleiter/-innen orientiert, und die fachlichen und persönlichen Grundlagen für die freiwilligen Mitarbeiter/-innen bildet.

Das gesamte Freiwilligenmanagement (Planung, Organisation und Koordination von freiwilligem Engagement innerhalb einer Organisation) wird angewandt.

### **15.4 Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit um die Themen „Sterben, Tod und Trauer“ sowie für das Projekt ZAH**

Beispiele:

- Fortentwicklung des Projekts „Hospiz-Talk“
- Umsetzung eines Readers zum Thema „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“
- Unterstützung der Inföbörse 2005 des AK Palliative Pflege Berlin
- Durchführung einer Fachveranstaltung zum Thema „Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen“
- Unterstützung der AG Öffentlichkeitsarbeit der LAG e. V. bei der Fortentwicklung der Pressemappe

### **15.5 Implementierung von „Hilfelotse-Online“ in der ZAH**

Der Hilfelotse ist eine Datenbank für soziale und gesundheitliche Hilfen in Berlin. Auf Dänischen Rathaustüren findet sich häufig eine Innschrift: *„Keiner weiß so viel wie wir alle zusammen“*. Dieses Motto passt auch zum Verbundsystem des Hilfelotsen, in dem die bezirklichen Koordinierungsstellen „Rund ums Alter“ zusammen arbeiten.

Die Informations- und Beratungsstelle verfolgt das Ziel, den Hilfelotsen Online (Berlin) durch die Einbeziehung der ZAH im Hospiz- und Palliativbereich wieder zu komplettieren.

Die ZAH beteiligte sich als damaliges Hospizbüro von 1998 bis 2000 am dreijährigen Bundesmodellprojekt „Integrierte Pflegerische Versorgung in Reinickendorf“. Hieran war auch der Hilfelotse beteiligt. Im Rahmen des Modellprojekts nutzte die ZAH bereits die Datenbank. Sie recherchierte und pflegte relevante berlinweite Angebote rund um die Themen „Sterben, Tod, Trauer sowie Palliativversorgung“.

Seit geraumer Zeit steht der Hilfelotse als Onlineversion zur Verfügung. Seither hat die ZAH leider keinen Zugriff auf die Datenbank und kann ihre Datensätze nicht direkt pflegen.

Um die Lücke im Verbundsystem des Hilfelotsen zu schließen und die haupt- und freiwilligen Mitarbeiter/-innen mit der Onlineversion vertraut zu machen, bedarf es einer Lizenz sowie der Feinabstimmung und Konfiguration der Datenbank. Ein Kompaktkurs soll die beteiligten Mitarbeiter/-innen der ZAH auf die Arbeit mit dem Hilfelotsen vorbereiten.

## 16 Anlagenverzeichnis

<b>Nr.</b>	<b>Thema</b>	<b>Seitenzahl</b>
1	Statistik Einzelfallberatung	15
2	Statistik Institutionenberatung	15
3	Beispiele für Öffentlichkeitsarbeit	11
4	ZAH-Homepage	4
5	Auszug aus dem Flyer zur 7. Hospizwoche Berlin Thema „Pflege und Vernetzung“	1
6	Auszug aus dem Flyer zur 8. Hospizwoche Berlin: Thema „Trauer – Leben“	1
7	Ausbildungsplan für Altenpflegepraktikanten	1
8	Auflistung der durchgeführten Fort- und Weiterbildungen	3
9	Infolyer 3. Bundesweite Fachtagung „Palliative Care“	2

Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,

aus leseökonomischen und ökologischen Gründen haben wir darauf verzichtet, sämtliche Anlagen dem Sachbericht beizufügen. Selbstverständlich stellen wir Ihnen auf Anforderung die gewünschten Anlagen umgehend zur Verfügung.

**Kontakt:**

Dirk Müller

Zentrale Anlaufstelle Hospiz

Kopenhagener Str.29

13407 Berlin

Telefon: (030) 40 71 11 14

Fax : (030) 40 71 11 15

Mobil : 0172 / 308 77 36

Email : [mueller@hospiz-aktuell.de](mailto:mueller@hospiz-aktuell.de)

Email : [mueller@uhw-berlin.de](mailto:mueller@uhw-berlin.de)