



Zentrale Anlaufstelle Hospiz ZAH

Sachbericht 2005

Autoren

Dirk Müller,
Exam. Altenpfleger Palliative Care

und

Céline Calvet,
Dipl. Soz. Pädagogin Palliative Care

Inhaltsverzeichnis

Kapitel	Thema	Seite
1	Einleitung	3
1.1	Finanzierung	3
2	Konzept der ZAH	3
3	Mitarbeitersituation in der ZAH	6
4	Qualitätssicherung	7
5	Umsetzung der für den Berichtszeitraum gestellten Ziele	10
6	Informations- und Beratungsarbeit der ZAH	13
6.1	Einzelfallberatungen	13
6.2	Institutionenberatungen	16
6.3	Modellprojekt BKK Lebenshilfe online	18
7	Fort- und Weiterbildungsangebote	19
8	Informationsmaterialien	20
9	Kooperationen	20
9.1	Kooperation zwischen der LAG Hospiz Berlin e. V. und der ZAH	21
9.2	Gemeinsamer Standort	21
10	Gremien- und Arbeitsgruppenarbeit der ZAH	21
10.1	Arbeitskreis Palliative Pflege, RG Berlin der DGP e. V. / PZBB e. V.	22
10.2	PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e.V.	25
10.3	Arbeitskreis Trauer Berlin	25
10.4	Hospiztreff Nord	27
11	Öffentlichkeitsarbeit	28
11.1	Wie haben Ratsuchende von der ZAH erfahren	29
11.2	Projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit / Publikationen	29
11.3	Medienarbeit	32
11.4	Teilnahme an Veranstaltungen	33
11.5	Präsenz in Broschüren, Infomaterialien und im Internet	33
11.6	Öffentlichkeitsarbeit im Träger Unionhilfswerk	34
11.7	Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenarbeit mit der LAG	34
11.8	Hospizwoche Berlin	35
11.9	ZAH-Spätsommerfest	36
12	Internetseite www.hospiz-aktuell.de	36
13	Projektbezogene Freiwilligenarbeit	37
14	Datenbank Helfelotse-Online	38
15	Dank der Ratsuchenden	39
16	Ausblick auf das Jahr 2006	40
17	Anlagenverzeichnis	40

1 Einleitung

Hervorgegangen aus dem Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“ führt die Zentrale Anlaufstelle Hospiz (ZAH) der Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH, 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, stationäre Hospize, 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
- Ehrenamtliche Patientenverfügungsberatung (ab dem 3. Quartal 2006)

1.1 Finanzierung

Der Zentralen Anlaufstelle Hospiz wurde im Jahr 2005 von der LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Berlin ein Zuschuss in Höhe 41.536,00 € gewährt. Um den stetig steigenden Arbeitsaufwand bei gleichbleibender Qualität zu sichern, stellte der Träger, das UNIONHILFSWERK, dem Projekt ca. 11.000,00 € aus Eigenmitteln zur Verfügung.

Der Bezirk Reinickendorf stellt der ZAH mietfreie Räume zur Verfügung.

2 Das Konzept der Zentralen Anlaufstelle Hospiz – ZAH

Die 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 Palliative Care
 - als Leitung und Berater (0,5 Teilzeitstelle)
- Dipl. Sozialpädagogin Palliative Care
 - als Beraterin (0,5 Teilzeitstelle)
- Honorarmitarbeiter Informatik
- Freiwillige Mitarbeiter
- ggf. sonstige Projektmitarbeiter
- ggf. Praktikant

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 Nahestehende, 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
 - 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 Mo, Di, Fr von 09:00 bis 13:00 Uhr sowie Di von 16:00 bis 18:00 Uhr
 - webbasierte und persönliche Termine sowie 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 in der Arbeit für schwerkranke und sterbende Menschen. Die ZAH ist Mitglied in unterschiedlichen Fachgremien und vertreten im:
 - 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.)
 - PalliativZentrum 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, arbeitet die ZAH mit der und für die Datenbank Hilfelotse Online (im Netz mit den Berliner Koordinierungsstellen „Rund ums Alter“ und der Jüdischen Gemeinde zu Berlin).
- 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 Beteiligung an der Hospizwoche Berlin).

- Durch die Erarbeitung und Umsetzung entsprechender Konzepte trägt die ZAH dazu bei, die Themen „Sterben, Tod und Trauer“ in alle gesellschaftlichen Bereiche hineinzutragen.
- Die ZAH bietet Rat- und Hilfesuchenden Informationsmaterial zur Vertiefung an. Dieses Material wird themenbezogen zugeschickt oder persönlich überreicht.
- Internetseite www.hospiz-aktuell.de
 - Das Internetangebot der ZAH bietet 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
 - Arbeitskreise
 - Onlineberatung
 - Tagesaktuelle Informationen
 - Download von Informationsmaterial
- Vorträge / Veranstaltungen
 - Die ZAH bietet Vorträge, Seminare und Informationsveranstaltungen

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 Mitarbeitern.

3.1 Hauptamtliche Mitarbeiter

Schwerpunktaufgaben des Altenpflegers Palliative Care

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

Schwerpunkte der Dipl. Sozialpädagogin Palliative Care

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

Für beide Mitarbeiter wurden Tätigkeitsbeschreibungen entwickelt.

3.2 Projektmitarbeiter

Ein Projektmitarbeiter (über den Maßnahmeträger „D&B – Dienstleistung und Bildung gGmbH“) unterstützte in den ersten beiden Quartalen das Team der ZAH.

Schwerpunkte des Projektmitarbeiters

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

3.3 Praktikant

Ein Berufspraktikant der Altenpflege im Bereich „Beratung und Betreuung war vom 1. Juli bis zum 31. Dezember im Projekt tätig. Als Anleiter fungierte der Projektleiter.

Der Praktikumbericht ist auf der Website der ZAH abrufbar: http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/Praxisbericht_Holger_Wessels.pdf

3.4 Freiwillige Mitarbeiter/-innen

Freiwillige Mitarbeiter unterstützten die ZAH im Rahmen der Büroorganisation und

Öffentlichkeitsarbeit sowie in der Online- und Patientenverfügungsberatung (ab dem 3. Quartal 2006).

4 Qualitätssicherung

Die Hauptverantwortung für die Umsetzung der Qualitätssicherungsmaßnahmen obliegt dem Projektleiter. Dieser verfügt 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 projektbezogene Maßnahmen wurden im Berichtszeitraum in der internen und externen Qualitätssicherung 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
- Intervention und kollegiale Beratung
- Mitarbeitergespräche
- Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen
- Fort- und Weiterbildung

4.1 Mitarbeiterfortbildung

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

Fortbildungen des **Altenpflegers Palliative Care**:

Datum	Titel	Veranstalter
17.01. – 18.01.	Moderationstraining (in Berlin)	Wannsee-Akademie / AK Palliative Pflege Berlin
01.04. – 03.04.	Mitarbeitermotivation (in Berlin)	Kirchliche Telefonseelsorge Berlin
06.04. – 07.04.	Palliativkongress (in Aachen)	Deutsche Gesellschaft für Palliativmedizin e. V.

Datum	Titel	Veranstalter
30.06. – 01.07.	Aufbau eines Palliativmedizinischen Konsiliardienstes (in München)	Interdisziplinäres Zentrum für Palliativmedizin des Klinikums der Universität München
07.10.	Fachkonsultation des Bundesweiten Netzwerkes „Implementierung von Hospizarbeit in Einrichtungen“ (in Würzburg)	Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz e. V.
08.10.	Fachtagung „Hospiz vernetzt“ (in Würzburg)	Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz e. V.

Die **Dipl. Sozialpädagogin** nahm von Januar bis Juni an der 160stündigen Zusatzqualifikation „Palliativ Care für Mitarbeiter psychosozialer Berufsgruppen“ teil.

Die **freiwilligen Mitarbeiter** nahmen an folgenden Veranstaltungen teil:

Datum	Titel	Bemerkung
15.02.	Hospizliche Projekte: Onlineberatung, Begleitungen in vollstationären Einrichtungen der Altenhilfe, Institutionenberatung, Vernetzung in der Hospizarbeit	Abendseminar
09.03.	2. Berliner Infobörse des Arbeitskreises Palliative Pflege	Abendveranstaltung
13.04.		Nachmittagsseminar
31.05.	Öffentlichkeitsarbeit, Präsentation	Nachmittagsseminar
07.06.	Demenz	Nachmittagsseminar
21.06.	AIDS	Abendseminar
10.08.		Nachmittagsseminar
19.08.	Sterben, Tod und Trauer in den fünf großen Weltreligionen	Tagesseminar
12.10.	Trauer	Nachmittagsseminar
23. – 29.10.	div. Hospizwochenveranstaltungen	
17.11. bis	div. Themen in der Ringvorlesung	Abendseminare
09.02.2006	„Der sterbenskranke Patient“	
18.11.	Schuld	Abendseminar
29.11.	Kinder trauern anders	Abendseminar
09 und 12 / 2006	Erste Hilfe	Tagesseminar

Neben den o. g. Weiterbildungen nahmen die hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter an verschiedenen Veranstaltungen zum Thema „Hospiz“ oder im Kontext „Sterben, Tod und Trauer“, z. B. im Rahmen der 8. Hospizwoche Berlin oder der Ringvorlesung „Der sterbenskranke Patient“ an der Charité teil.

Allen Mitarbeitern 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 2004 für das Folgejahr verschiedene strategische Ziele. Oberstes Ziel war es weiterhin, das Angebotsspektrum der ZAH für Sterbende und Trauernde fortzuentwickeln.

Folgende Schwerpunkte wurden im Berichtszeitraum berücksichtigt:

5.1 Fortentwicklung eines projektbezogenen Freiwilligenteams

Das projektbezogene Freiwilligenteam (vgl. Punkt 13) wurde im Berichtszeitraum kontinuierlich ausgebaut und unterstützte die hauptamtlichen Mitarbeiter u. a. bei Öffentlichkeitsaktionen, bei ZAH-Veranstaltungen, im Rahmen der Vortrags- und Seminararbeit sowie in der Büroorganisation.

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

Darüber hinaus wurden die Felder „Sterbebegleitung im Bereich „Palliative Geriatrie“ sowie „Onlineberatung“ fortentwickelt.

Im Rahmend der Sterbebegleitung beteiligen sich von der ZAH für die Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH ausgewählte Freiwillige an einem Vorbereitungskurs (April bis November 2005), der sich an den Standards im Rahmen der Schulung von freiwilligen Sterbebegleitern orientierte und nun die fachlichen und persönlichen Grundlagen für die freiwilligen Mitarbeiter bildet.

5.2 Fortentwicklung der Fort- und Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter im vollstationären Altenpflegebereich

Die Angebote der ZAH wurden im Berichtzeitraum im Themenbereich ausgeweitet (vgl. Punkt 7) und sollen im Jahr 2006 unter dem Thema „Palliative Geriatrie“ inhaltlich und organisatorisch fortentwickelt werden.

5.3 Unterstützung bei der Fortentwicklung des Hospizkonzeptes im Land Berlin

Die ZAH beteiligte sich in Kooperation mit dem PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V. und der LAG Hospiz Berlin e. V. aktiv an der Diskussion um die Fortentwicklung des Hospizkonzeptes im Land Berlin.

In enger Abstimmung mit der zuständigen Senatsverwaltung, beteiligte sich die ZAH an der Formulierung der Punkte:

- Sterbebegleitung in vollstationären Pflegeeinrichtungen
- Ambulante Pflege

- Arbeitskreis Trauer Berlin
- Arbeitskreis Palliative Pflege Berlin
- Verbesserung hospizlicher Sterbebegleitung in Krankenhäusern und vollstationären Pflegeeinrichtungen

Das fortgeschriebene Hospiz- und Palliativkonzept im Land Berlin wurde im August 2005 vorgelegt und ist auch auf der Website der ZAH abrufbar: <http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/Hospiz- und Palliativkonzept.pdf>

5.4 Unterstützung des Arbeitskreises Palliative Pflege der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin, Regionalgruppe Berlin bei der Organisation und Umsetzung der Berliner Infobörse 2005

Die ZAH beteiligte sich aktiv an der inhaltlichen und organisatorischen Planung sowie der Durchführung der Infobörse 2005 (vgl. Punkt 10.1), die am 9. März 2005 stattfand.

5.5 Planung und Durchführung einer Fachveranstaltung zum Thema „Pflege“ im Rahmen der 8. Hospizwoche Berlin“ mit dem Titel „Palliative Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen“

Im Rahmen der Hospizwoche führte die ZAH am 26. Oktober in Kooperation mit der Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. und der Unionhilfswerk-Stiftung eine Tagesveranstaltung „Oma pflegen kann doch (nicht) jeder“ durch (vgl. Punkt 11.8).

5.6 Unterstützung einer Fachveranstaltung „Suizidalität im Alter“

Die ZAH beteiligte sich aktiv an der inhaltlichen Planung einer Fachtagung „Suizidalität im Alter“, die am 10. Mai an zwei verschiedenen Standorten stattfand.

Ziel der Veranstaltung war es, unterschiedliche Personen anzusprechen, die Vernetzung von mit dem Thema befassten Institutionen zu fördern und sich theoretisch mit der Problematik auseinander zu setzen. Zielgruppe waren Fachpersonal (z. B. aus der Pflege und Sozialarbeit) sowie Institutionen aus den Bezirken Pankow oder Reinickendorf.

Als Referent zum Thema „Alterssuizidalität“ fungierte Norbert Erlemeier, Professor Dr. phil., Dipl.-Psych.

In Workshops fanden die Teilnehmer Gelegenheit, sich zum Thema auszutauschen. Hierfür stellte die ZAH einen Workshopleiter.

Informationen zur Veranstaltung befinden sich auf der ZAH-Website: http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=42&backPID=41&pS=1112306400&pL=2591999&tt_news=24

5.7. Fortentwicklung des „Konzepts zur Verbesserung der Situation von Bewohnern in vollstationären Pflegeeinrichtungen“, hin zum Kompetenzzentrum für die Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen

Die Umsetzung des Zieles oblag der Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH und wird von ihr strategisch fortgeführt.

5.8. Umsetzung des Modellprojekts „Onlineberatung“ des BKK-Bundesverbandes

Das Projekt „Onlineberatung“ wurde projektbezogen umgesetzt (vgl. Punkt 6.3). Im Rahmen der projekt- und trägerbezogenen Öffentlichkeitsarbeit wurde das Angebot beworben und die Kooperationsvereinbarung mit dem BKK-Bundesverband um weitere zwei Jahre verlängert.

Freiwillige Mitarbeiter der ZAH wurden für die Onlineberatung ausgewählt und absolvieren die Schulung in 2006.

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

Mit folgenden Maßnahmen trug die ZAH zur Öffentlichkeitsarbeit rund um die Themen „Sterben, Tod und Trauer“ bei (vgl. Punkt 11):

- Konzeption und Druck eines Wegweisers „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“ (10.000 Exemplaren)
- Unterstützung der Infobörse 2005 des AK Palliative Pflege Berlin
- Durchführung einer Fachveranstaltung zum Thema „Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen“ im Rahmen der 8. Hospizwoche
- Unterstützung der AG Öffentlichkeitsarbeit der LAG e. V. bei der Fortentwicklung der Pressemappe
- Unterstützung einer Fachveranstaltung „Suizidalität im Alter“
- Presseinformationen

5.10 Implementierung von „Hilfelotse-Online“ in der ZAH

Die Datenbank „Hilfelotse-Online“ wurde im Berichtszeitraum erfolgreich in das Projekt integriert. Vier Freiwillige und die beiden hauptamtlichen Mitarbeiter nahmen an einer Anwenderschulung teil (vgl. Punkt 14). Seither werden themenbezogene Daten von der ZAH recherchiert und gepflegt.

6 Informations- und Beratungsarbeit der ZAH

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

6.1 Einzelfallberatungen

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

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.

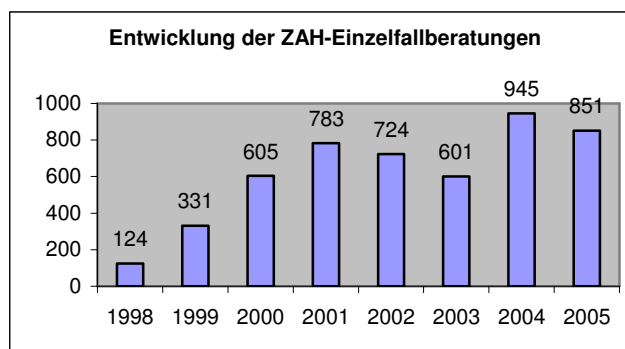
Im Rahmen der Informations- und Beratungstätigkeit wurde zunächst die Problem- und Bedürfnislage von Ratsuchenden abgeklärt, um nachfolgend Hilfebedarf, Lösungsmöglichkeiten und Selbsthilfepotential festzustellen. Ggf. wurden weiterführende Hilfen durch Vermittlung an entsprechende Einrichtungen erschlossen.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

6.1.1 Entwicklung der Informations- und Beratungsgespräche

Seit dem Beginn der Beratungsarbeit am 1. April 1998 wurden von den Mitarbeitern der ZAH (früher Hospizbüro) insgesamt 4.964 Informations- und Beratungsgespräche geführt.

Das Angebot der ZAH wird bei der Bevölkerung positiv angenommen. Die Anzahl der Klientenkontakte im Rahmen der Einzelfallberatung entwickelte sich stetig von 124 im Jahr 1998 auf nunmehr 850 bis 900 pro Jahr.

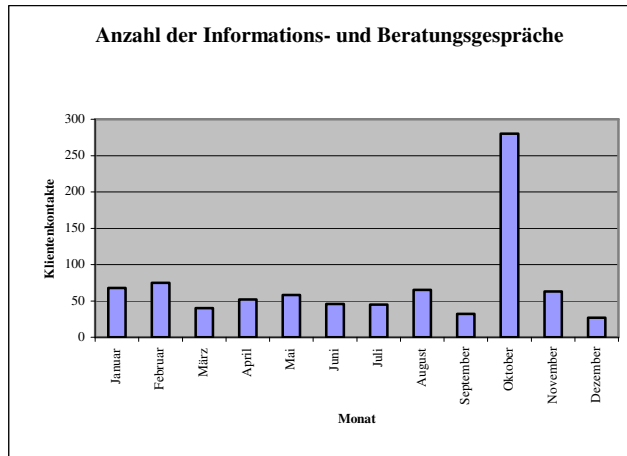
In 2005 wurden 851 Einzelfallberatungen durchgeführt.



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

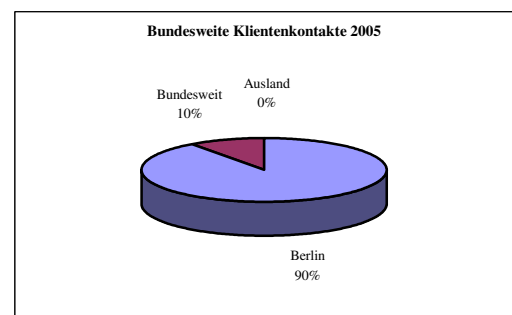
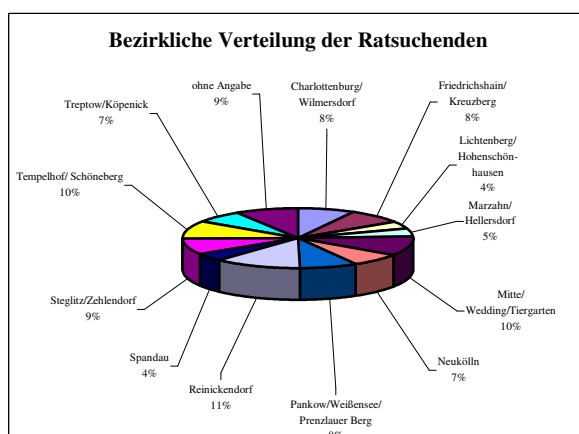
6.1.2 Entwicklung der Beratungsgespräche im Berichtszeitraum

Durchschnittlich 70 Ratsuchende erfuhren monatlich ein Informations- und Beratungsgespräch. Im Oktober (32,9%) wurden überdurchschnittlich viele Beratungsgespräche durchgeführt, was auf eine in diesem Monat verstärkte Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen ist.



6.1.3 Woher kamen die Berliner Ratsuchenden?

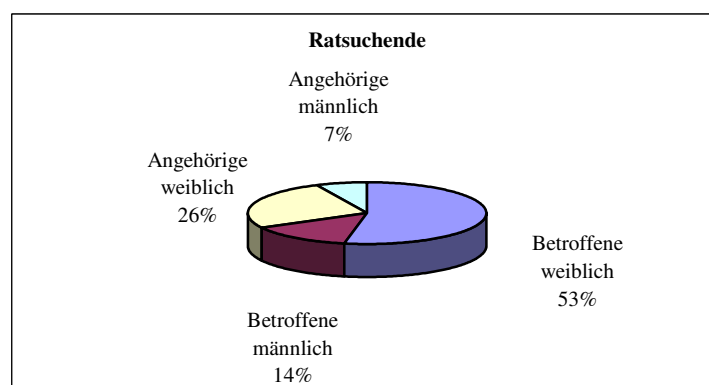
Es ist festzustellen, dass die Informations- und Beratungsstelle von Klienten aller Berliner Bezirke, auch aus dem Ostteil der Stadt, angefragt wird. Die meisten Anfragen (12,3%) kommen weiterhin aus dem Standortbezirk der ZAH, dem Bezirk Reinickendorf. Die wenigsten Klienten wurden im Bezirk Lichtenberg-Hohenschönhausen (3,8%) erreicht.



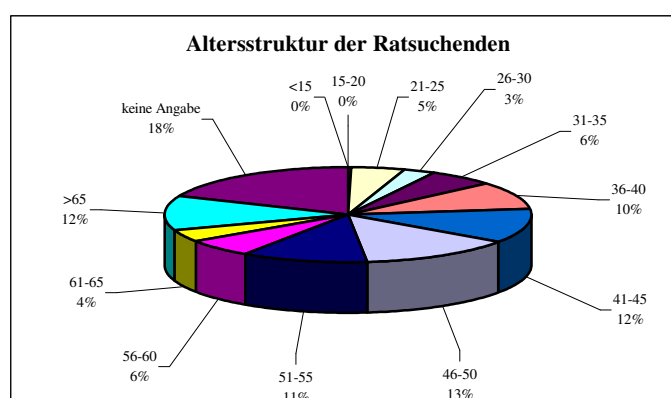
6.1.4 Darstellung der Ratsuchenden

Ca. 79% aller Ratsuchenden waren weiblich, ca. 21% männlich. Dieses Verhältnis hat sich im Laufe der Zeit verstetigt.

Im Vergleich zum Vorjahr wandten sich mehr Angehörige und Nahestehende von Schwerstkranken, Sterbenden oder Trauernden an die ZAH, nämlich 32,7%. 67,3% der Klienten waren persönlich von Sterben, Tod oder Trauer betroffen.



Die meisten der Klienten der ZAH waren im Berichtszeitraum zwischen 41-45 Jahre (11,8%) oder 46-50 Jahre (13,6%) alt. Auch die Zahl der über 65jährigen Menschen stieg auf 11,6%, was auf die Aktivitäten der ZAH im Bereich der „Palliativen Geriatrie“ zurückzuführen sein dürfte.



Fast die Hälfte aller Ratsuchenden (49%) ließen sich von den Mitarbeitern umfassend beraten, 51% der Klienten wünschten eine Information rund um die Beratungsthemen „Sterben, Tod und Trauer“.

82% 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 14% der Klienten ergab sich ein Folgekontakt, insbesondere im Zusammenhang der Themen „Trauer“, „Patientenverfügung“ oder „ethische Aspekte am Lebensende“.

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:

Thema	Anzahl
Allgem. Hospizarbeit / Palliative Versorgung	208
Stationäre Hospize	103
Ehrenamtliche Tätigkeit als Hospizhelfer	69
Suche nach Trauerangebot	54
Sterbebegleitung für Einzelfall	51
Patientenverfügung/Betreuungsverfügung/Vorsorgevollmacht	49
Ambulante Hospizdienste	47
Ambulante/stationäre Versorgung alter/kranker Menschen	35
Psychische/persönliche Krise	33
Arbeitsmöglichkeit/Praktikum für Profis im Bereich Sterben, Tod, Trauer	26
Stationäre Versorgung Sterbender	24
Bewältigung eines Todesfalls	23
Infos zum Umgang mit Sterben und Tod	17
Aus- und Weiterbildung Sterbebegleitung	13
Gesprächsmöglichkeiten für Profis zum Erleben von Sterben und Tod	13
Ambulante medizinische Versorgung Sterbender	11
Schmerztherapeutische/Palliative Versorgung	11
Fachinfo zu STT im Rahmen von Ausbildung oder Arbeit	10

Eine detaillierte Auswertung der Einzelfallberatungen befindet sich in der Anlage 1.

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 ambulanten Pflegediensten, vollstationären Pflegeeinrichtungen, Krankenhäusern, Beratungsstellen und anderen Einrichtungen, denen ein würdevolles Sterben ihrer Patienten/Klienten 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 zu den Querschnittsthemen „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.

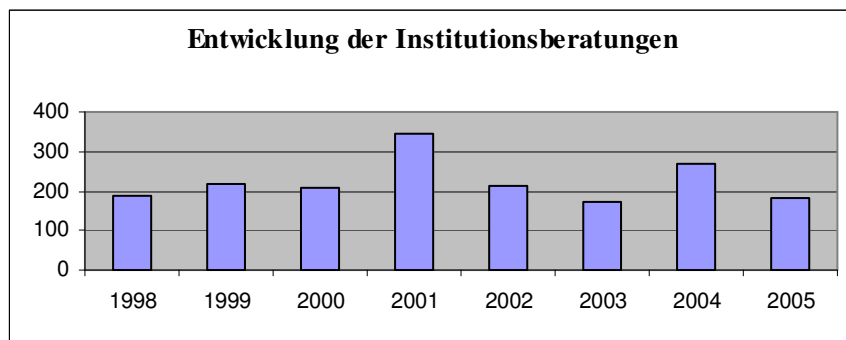
Beratungen von Institutionen fanden in der Regel vor Ort ohne feste Beratungszeiten statt.

Auf Grund der personellen Situation, (im Bundesmodellprojekt „Hospizbüro“) waren drei hauptamtliche Mitarbeiter/-innen mit insgesamt 2,0 VZ-Stellen tätig. Es war 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.

6.2.1 Entwicklung der Institutionenberatung

Jährlich werden von der ZAH ca. 200 Institutionen beraten. In 2005 waren es 181 Institutionenberatungen.

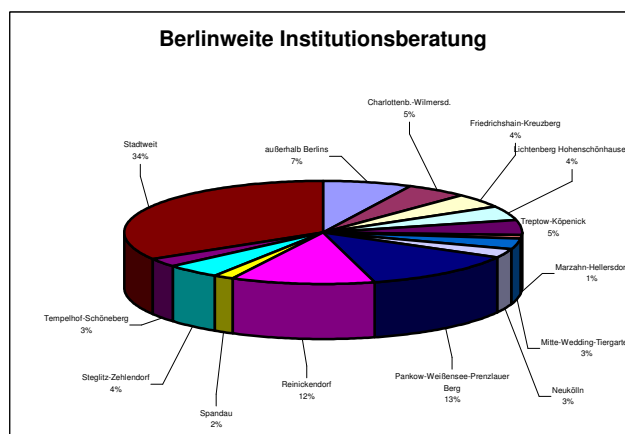
Seit dem Beginn der Beratungsarbeit (1. April 1998) wurden von den Mitarbeitern der ZAH (ehem. Hospizbüro) insgesamt 1.793 Institutionenberatungsgespräche geführt.



Im Monat wurden durchschnittlich 15 Institutionen beraten, wobei der Spitzenwert (25 Beratungen) im November liegt. Im Juni, dem Monat mit der geringsten Anzahl, fanden 7 Beratungen statt.

6.2.3 Woher kamen die beratenen Institutionen?

Die meisten (34%) beratenen Institutionen agierten stadtweit. Überdurchschnittlich viele beratene Institutionen sind in der Nordregion tätig.



6.2.3 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, eine Mehrfachnennung ist möglich.

Thema	Anzahl
Kooperationsmöglichkeiten zwischen ZAH und Institution/Gremium	61
Referentenvermittlung	42
Konzept/Interna der Institution/des Gremiums	32
Hospizwoche	25
Situation/Struktur der Berliner Hospizarbeit	23
Vorstellung der ZAH	21
Qualitätssicherung/Standards	21
Öffentlichkeitsarbeit bzgl. Hospizarbeit, Sterben, Tod, Trauer	19
Umgang mit Sterben und Tod	18
Infos zu ambulanten ehrenamtlichen Hospizdiensten	17
Infos zu stationären Hospizen	14
Aus-/Weiterbildung zu Sterben, Tod und Trauer (auch Supervision)	13
Aus-/Weiterbildung Sterbebegleitung	12
Fachinfo zu Sterben/Tod/Trauer im Rahmen von Ausbildung oder Arbeit	12

Eine detaillierte Auswertung der Institutionenberatung befindet sich in der Anlage 2.

6.3 Modellprojekt BKK Lebenshilfe online

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

Die ZAH bietet ihren Klienten seit Ende 2003 ein Onlineberatungsangebot. Über die ZAH-Internetseite können verschiedene Online-Beratungsangebote nach vorheriger Anmeldung genutzt werden, und zwar die

- web-basierte Mailberatung,
- Einzelchat und
- Gruppenchat.

Auf Grund der personellen Situation im Berichtszeitraum, konnten nur vereinzelte Onlineberatungen angeboten werden.

Die häufigsten Beratungsanlässe waren:

- Umgang mit Trauer
- Missbrauch, Misshandlung, Vergewaltigung
- Hospizarbeit
- Sterben

- psychische/persönliche Krise

Perspektivisch sind ZAH-Themenchats unter Beteiligung von Externen Referenten zu folgenden Themen geplant:

- Trauer
- Wenn Kinder sterben müssen
- Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverföhrung
- Pflege schwerstkranker und sterbender Menschen
- Schmerzen
- Kinder trauern anders
- Aktive Sterbehilfe
- Häusliche Sterbebegleitung
- Hilfe!!! Lebenskrise – Depression – Suizid
- Was ist Hospiz
- Wo kann ich würdevoll sterben?
- Künstliche Ernährung
- Spiritualität

Die Referenten sollen/können durch geschulte Freiwillige der ZAH, die über eine Onlineberaterschulung verfügen und mit der Software vertraut sind, begleitet werden.

7 Fort- und Weiterbildungsangebote der ZAH

Im Berichtszeitraum wurden von den hauptamtlichen Mitarbeitern 30 Vorträge und Seminare abgehalten. In den über 110 Stunden konnten über 600 Personen erreicht werden.

Die Schwerpunktthemen waren:

- Umgang mit „Sterben, Tod und Trauer“
- Hospiz, Sterben und Tod im gesellschaftlichen und institutionellen Kontext
- Sterbebegleitung
- Umgang mit Sterben und Tod in der Dementen – WG
- Sterben, Tod und Trauer im vollstationären Bereich

Die Veranstaltungen fanden bei den verschiedensten Institutionen und Organisationen Anklang, 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.

Im Rahmen der internen Qualitätssicherung wurden insbesondere bei Mehrtagesveranstaltungen Feedbackbögen an die Teilnehmer ausgeteilt, die dann ausgewertet wurden. Die Auswertung ergab, dass die Teilnehmenden das Angebot der ZAH positiv angenommen haben.

Die Anlage 5 gibt detaillierte Auskunft über die im Berichtszeitraum durchgeführten Fort- und Weiterbildungen.

8 Informationsmaterialien

Die meisten Informationsmaterialien der ZAH wurden im Berichtszeitraum inhaltlich sowie in ihrer Form aktualisiert.

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

- „Wenn ein Leben zu Ende geht“
- „Schmerztherapeutische Angebote“
- „Trauer“
- „Rehabilitation und Pflegebedürftigkeit“
- „Patientenverfügung, Betreuungsverfügung und Vorsorgevollmacht“
- Wegweiser „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“

Der zum Ende des Jahres in einer Auflage von 10.000 Exemplaren gedruckte 64seitige Wegweiser ist auch auf der ZAH-Webseite online abrufbar: <http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=150>.

User können darüber hinaus auch alle anderen Materialien auf der Webseite abrufen.

Im Rahmen der Informations- und Beratungsarbeit wurde das Informationsmaterial im Berichtszeitraum ca. 300 mal zugesandt und mehr als 500 mal überreicht.

9 Kooperationen

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
- PalliativZentrum Berlin-Brandenburg e. V.
- Landesarbeitsgemeinschaft Hospiz Berlin e. V.
- BKK Bundesverband
- beranet.de / zone35
- Ricam Hospiz gGmbH
- Diakoniewerk Niederschönhausen gGmbH
- Kirchliche Telefonseelsorge Berlin
- Albatros e. V.
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, LV Berlin
- Unionhilfswerk e. V.

- Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH

9.1 Kooperation zwischen der Zentralen Anlaufstelle Hospiz 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 fanden ein regelmäßiger Austausch und eine gute Zusammenarbeit statt.

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

Auf Veranstaltungen präsentierten sich die LAG und ZAH gemeinsam. Im Zusammenhang mit der Fortschreibung des Berliner Hospiz- und Palliativkonzeptes agierten die beiden Partner gemeinsam.

Eine Kooperationsvereinbarung regelt die Zusammenarbeit der Partner. Die Vereinbarung kann auch auf der ZAH-Website eingesehen werden: <http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/Kooperationsvereinbarung%20ZAHLAG%2010%2004%2003.pdf>

Der neutrale Status der ZAH, der 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 um die Mitgliedschaft des V.I.S.I.T.E. Hospiz- und Besuchsdienstes (in Trägerschaft des Humanistischen Verbandes Deutschlands) deutlich.

9.2 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

Es gehört zum Konzept der ZAH, im Rahmen ihrer Einzelfall- oder Institutionenberatungen die Chance zu nutzen, diese auch als Multiplikatoren für einen würdevollen Umgang mit Sterbenden und Trauernden zu motivieren. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn sich ein Mitarbeiter 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 regionalen oder überregionalen Gremien vorzustellen und ihr Beratungsangebot bekannt zu machen.

Die Position der ZAH ist, 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 Nahestehenden 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 statt findet 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 – mitunter sogar mit einer Kosteneinsparung.

Für die ZAH ist die Bereitschaft zur aktiven Vernetzung und Zusammenarbeit ein Qualitätskriterium. Dies führt zur Unterstützung von Projekten 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 Grund haben sich Ende 1999 Vertreter aus dem ambulanten und stationären Bereich Berlins zusammengefunden, um diesbezüglich einen Austausch 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.

Im Berichtszeitraum fanden 11 Arbeitskreiszusammenkünfte statt, in der Regel von 09:00 bis 13:00 Uhr.

Aufgaben des Arbeitskreises

- Themenbezogener, fachlicher und kollegialer Austausch
- 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)
- Charité Campus Virchow-Klinikum, Palliativstation
- Gesundheitspflege „Helle Mitte“ GmbH
- Hauskrankenpflege Langer-Franke GbR
- Lazarus-Hospiz EJF gAG (Ambulantes und stationäres Hospiz)
- Malteser Hospiz (Ambulanter Hospizdienst)
- Nachbarschaftsheim Schöneberg Pflegerische Dienste gGmbH
- Palliativstation Vivantes-Krankenhaus Spandau
- RICAM-Hospiz gGmbH (Ambulantes und stationäres Hospiz)
- Wannsee-Akademie (Fort- und Weiterbildungsträger)
- Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH, Zentrale Anlaufstelle Hospiz (Informations- und Beratungsstelle)
- Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH, Pflegewohnheim Altglienicke

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-Website: <http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=62>

10.1.1 Infobörse 2005

Jeweils im Wechsel mit der vom Arbeitskreis organisierten Bundesweiten Fachtagung „Palliative Care“ findet eine Infobörse statt. Auf dieser Veranstaltung werden die Aktivitäten des Arbeitskreises aus dem vergangenen Jahr vorgestellt. Gleichfalls soll die Diskussion hinsichtlich aktueller Entwicklungen im Bereich der palliativen Pflege geführt werden.

Die Infobörse 2005 fand am 9. März von 16:00 – 20:30 Uhr statt und wurde von ca. 60 Interessierten besucht. Die Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH stellte für die Veranstaltung das Seminarzentrum im Pflegewohnheim „Am Plänterwald“ zur Verfügung.

Inhaltliche Schwerpunkte der Veranstaltung:

- Leitlinien oder Leidlinien – Entlassungsmanagement aus der „Abnehmerperspektive“
- Pisa auch für Pflegedienste? Zertifizierung und Qualifizierung onkologischer Pflegedienste
- Offenes Forum: Neues aus den palliativen Arbeitsfeldern
- Sorgsam oder spontan? Qualitätsentwicklung stationärer Hospize
- Verfügen oder sich fügen? Patientenautonomie durch Patientenverfügung

Die ZAH beteiligte sich aktiv an der inhaltlichen und organisatorischen Planung sowie der Durchführung der Infobörse.

10.1.2 Palliativkongress der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin

An dieser Stelle soll ein Tagungsbericht eines Mitarbeiters der ZAH stehen, der unter dem Motto "Wir haben hier enormen Nachholbedarf" im News-Bereich auf der ZAH-Website veröffentlicht wurde:

„Leid“, „Ethik“, „Sterbehilfe“, „Patientenverfügung“, „interdisziplinäre Zusammenarbeit“, „Würde“, „Spiritualität“, „über Sterben und Tod offen sprechen“ sowie „professionelle Pflege und Medizin“: Das waren wohl *die* Schlagworte auf dem 5. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin (DGP), der am 6. und 7. April in Aachen stattfand.

Im direkten Anschluss daran (8. bis 10. April) versammelten sich an gleicher Stelle die Delegierten des 9. Kongresses der European Association for Palliative Care (EAPC).

Insgesamt 2.500 Teilnehmer aus dem In- und Ausland nutzten die Gelegenheit zum fachlichen Austausch und zur Weiterbildung. Fast alle sind im hospizlichen und palliativen Bereich tätig.

Der Begriff „pallium“ kommt aus dem Lateinischen und wurde im Altrömischen für „mantelähnlicher Umhang“ gebraucht, „palliare“ (spätlateinisch) bedeutet „bedecken“. Das „schützende Einhüllen“ könnte eine etymologische Erklärung dafür sein, warum in der Medizin der Begriff für die symptomatische Behandlung (Palliativmedizin) verwendet wird, welche eingesetzt wird, wenn keine therapeutische Behandlung mehr möglich ist.

Natürlich ist zunächst das Ziel allen medizinischen und pflegerischen Handelns das Kurieren eines Patienten. Aber dieser kurative Ansatz ist bei fortgeschrittenen unheilbaren Erkrankungen nicht mehr praktikabel. Hier kann es nicht mehr, rein körperlich gesehen, um Heilung gehen, eher noch um ein „heil werden“ in spiritueller Hinsicht.

Derzeit werden in palliativen Netzwerken fast ausschließlich Tumorkrankheiten behandelt, berichtete Kongresspräsident Prof. Lukas Radbruch. "Viele Patienten mit anderen schweren Krankheitsbildern brauchen diese Versorgung genauso, erhalten sie im Moment aber nicht."

Festzustellen ist, dass hier eine besondere Herausforderung für die Palliativmedizin in der Einbeziehung von Patienten mit degenerativen Erkrankungen liegt. In Norwegen oder in den Niederlanden gibt es beispielsweise eine ausgeprägte Alters-Palliativmedizin. "Wir haben hier einen enormen Nachholbedarf", sagte der Präsident der DGP Klaschick.

Der Kongress hat die Notwendigkeit einer verbesserten Zusammenarbeit von häuslicher Pflege, Kliniken, Pflegeheimen, Hausärzten und Sozialarbeitern deutlich gemacht

Angesichts der alternden Bevölkerung sieht sich die heutige Gesellschaft einer großen Herausforderung gegenüber, denn die palliative Pflege ist personal- und kostenintensiv.

Nur wenige Ärzte und Pflegekräfte sind wirklich auf die adäquate Versorgung schwerstkranker und sterbender vorbereitet. Häufig sind Unwissenheit und eine unzureichende Haltung gegenüber Patienten und Bewohnern zu beobachten.

"Das Problem, das gerade angesichts der alternden Bevölkerung vor uns liegt, ist mit den wenigen Palliativmedizinern und geeigneten Pflegekräften die wir haben, wohl nicht zu bewältigen", hört man häufig in den Sitzungen und auf den Fluren.

90 Prozent der Patienten in der Palliativmedizin sind krebskrank und haben häufig keine Chance auf Heilung. Sie haben Schmerzen, Atemnot, müssen sich übergeben. Sie haben Angst, sind depressiv, ständig müde. Heilen kann die Palliativmedizin nicht, es ist auch nicht ihr Ziel. Aber sie lindert das Leiden und will das Leben trotz Krankheit lebenswert machen. »Im Fokus steht mehr Lebensqualität«, sagt Kongresspräsident Lukas Radbruch.

Menschen am Lebensende können und sollen entscheiden, ob sie eine Behandlung und Versorgung wünschen oder nicht. Nur wenige der Patienten haben für den Fall, dass sie selbst nicht mehr über medizinische Maßnahmen entscheiden können, eine Patientenverfügung erstellt. Und diese beschreiben fast nie die konkrete Situation und Wertehintergründe, die für eine Entscheidung gebraucht werden. Die benutzten Patientenverfügungsvordrucke sind zu pauschal und deshalb häufig unbrauchbar.

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 diese 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.

Im Berichtszeitraum trat die ZAH dem PZBB e. V. als Mitglied bei.

10.3 Arbeitskreis Trauer Berlin

Nicht wenige Hinterbliebene wenden sich an die ZAH. Von daher liegt es nahe, detaillierte und kollegiale Einblicke in die Berliner Trauerarbeit zu erhalten. Die Zusammenkünfte des Arbeitskreises Trauer Berlin tragen mit dazu bei.

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

Die ZAH will durch ihr Engagement für den Arbeitskreis 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 dabei 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

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.

Im Berichtszeitraum fanden vier Zusammenkünfte am 02.03., 11.05., 28.09. sowie am 23.11., jeweils von 15:00 – 17:30 statt. Veranstaltungsort waren die Räumlichkeiten der ZAH. Die Treffen wurden von den hauptamtlichen Mitarbeitern der ZAH inhaltlich vorbereitet und organisiert.

Schwerpunktt Themen:

- Konzeptvorstellung einzelner Trauerangebote und deren Diskussion
- Veranstaltung des Berliner Krisendienstes Nord zum Thema „Suizidalität im Alter“
- Gelebte Vernetzung und Transparenz in der Trauerarbeit
- Öffentlichkeitsarbeit
- Trauerarbeit und Onlineberatung
- Trauer nach Suizid

Eine Teilnehmerin des Arbeitskreises leitete einen Workshop auf der Veranstaltung „Suizidalität im Alter“. Für das Thema „Trauer“ stellte sich der Arbeitskreis am 25. Oktober auf der 8. Hospizwoche Berlin vor. Ein Informationstisch wurde von einigen Teilnehmern/-innen des Arbeitskreises betreut.

Circa 40 Institutionen und Personen 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 nur den aktiven Teilnehmern/-innen zur Verfügung gestellt.

Am Austausch beteiligten sich aktiv:

Träger	Einrichtung
Björn Schultz Stiftung	Trauergruppe
Caritas Hospiz	Trauergruppe, Trauercafé
Charité	Pädiatrische Knochenmarktransplantation
EJF Lazarus Hospiz	Trauergruppe
Ev. Kirchengemeinde Alt-Wittenau	Persönliche Trauerberatung
Hospizdienst Christoporus e.V.	Trauergruppe
Kirchenkreis Neu-Tempelhof	Beratungsstelle für Trauernde
Kirchenkreis Steglitz	Trauergruppen
Lebenswerkstatt Praxis für heilkundliche Psychotherapie Claudia Loeffler	Persönliche Trauerbegleitung
Leiden, Sterben, Trauer Agnes Faber	Trauergruppe, Persönliche Trauerberatung, Fortbildungen
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
Telefonseelsorge Berlin e.V.	Trauerangebot
Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH	Selbsthilfezentrum
Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH	Zentrale Anlaufstelle Hospiz

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

10.4 Hospiztreff Nord

Der Hospiztreff Nord existiert seit Anfang 2001. Hospizeinrichtungen aus dem Berliner Norden streben eine kollegiale Zusammenarbeit an und treffen sich zu Absprachen und zur Umsetzung gemeinsamer Projekte.

Am Austausch beteiligten sich:

- Ambulantes Hospiz des DRK (seit 09/2005)
- 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 Sozialeinrichtungen gGmbH, Zentrale Anlaufstelle Hospiz (Informations- und Beratungsstelle).

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

- 15.02. Vorstellung der ZAH
- 21.06. AIDS
- 20.09. Austausch unter Freiwilligen der Einrichtungen beim Grillfest
- 29.11. Kinder trauern anders

Im Rahmen der 8. Hospizwoche Berlin organisierte der Hospiztreff Nord am 27. Oktober im Lazarus-Hospiz eine Veranstaltung zum Thema „Andere Länder, anders Sterben? Welche Unterstützungsmöglichkeiten für schwerkranke und sterbende Menschen bieten andere Länder?“.

Dem Vortrag „Helfen am Ende des Lebens“ von Prof. Dr. Gronemeyer schloss sich eine Diskussion an.

Anschließend stellten sechs verschiedene Länder (USA, Ungarn, Frankreich, Deutschland, Niederlande und Polen) ihre Arbeit vor. Jeder Referent konnte dabei auch persönliche Schwerpunkte beleuchten, z. B. die therapeutische Arbeit mit Kindern, Sozialarbeit in einer Hospizstiftung, Palliativmedizin im ambulanten Palliativdienst, Sozialarbeit oder Pflege und Leitung in einem stationären Hospiz.

Die Veranstaltung wurde von über 150 Interessierten besucht.

11 Öffentlichkeitsarbeit

Folgende Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit wurden im Berichtszeitraum durchgeführt:

- Konzeption und Druck eines Wegweisers „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“ (10.000 Exemplare)
- Inhaltliche Beteiligung Sonderheft der Nachrichten Parität „In Sterben und Tod von Leben umgeben“
- Neuauflage des Projekt-Flyers
- Neuauflage der Projekt-Infokärtchen
- Auslage des Informationsflyers „Freiwilliges Engagement in der ZAH“ in der Stadt
- Fortentwicklung der ZAH-Website
- Kooperationsveranstaltung der ZAH mit der Konrad-Adenauer-Stiftung und der Unionhilfswerk-Stiftung „Oma pflegen kann doch nicht jeder“ am 26. Oktober
- Spätsommerfest der ZAH am 13. September
- Teilnahme der Schirmherrin an TV-Talkrunden
- Präsentationen in bezirklichen und überbezirklichen Informationsbroschüren
- Präsentation an Infoständen
- Kontinuierliche Aktualisierung des Infomaterials
- Informationsschreiben
- Mailingaktionen

- Präsentation der ZAH im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen
- Beteiligung an regionalen und überregionalen Radio- und Fernsehsendungen
- Unterstützung der Infobörse 2005 des AK Palliative Pflege Berlin
- Unterstützung der AG Öffentlichkeitsarbeit der LAG e. V. bei der Fortentwicklung der Pressemappe
- Unterstützung einer Fachveranstaltung „Suizidalität im Alter“

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

Über Werbematerialien des Projekts wurden 11% auf die Informations- und Beratungsstelle aufmerksam. Immer mehr Klienten (33,4%) wurden von Institutionen auf das Angebot der ZAH aufmerksam gemacht. 9% der Ratsuchenden erfuhren aus den Medien von der ZAH. Beachtliche 12% erhielten Kontakt zur ZAH über das Internet – hier liegt eine hohe Steigerungsrate vor.

11.1.2 Institutionenberatung

Bei 54% der Kontakte handelte es sich um Folgegespräche. Auch bei den Institutionenberatungen spielten ZAH-Werbematerialien (14%) bei der Motivation zur Kontaktaufnahme eine recht große Rolle. Ebenso erfuhren immer mehr Institutionen über Netzwerke und Medien vom Beratungsangebot.

11.2 Projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit/Publikationen

Für ihre projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit nutzt die ZAH die seit langem bestehenden Kontakte zu Berliner Journalisten und das Engagement der Schauspielerin Ursula 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 freiwilligen Mitarbeitern zu unterstützen und
- auf das Beratungs- und Informationsangebot der ZAH hinzuweisen.

Folgende Medien stehen für die projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung:

Material	Zielgruppe	Inhalt
Informationsflyer	Klienten Multiplikatoren	Angaben und Leistungsmerkmale der Beratungs- und Informationsarbeit sowie Kontaktangaben
Infokärtchen	Klienten	Kurzinfos und Kontaktangaben
Infoblatt	Kooperationspartner	Kurzinfos, Aufgaben- und Tätigkeitsbeschreibungen
Wegweiser „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“	Interessierte	66seitige Broschüre Informationen rund um die Themen „Sterben, Tod und Trauer“ sowie zu den entsprechenden Hilfsangeboten
Flyer für freiwilliges Engagement	Potentielle, freiwillige Mitarbeiter/-innen	Vorstellung von Freiwilligenarbeit sowie Einsatzfelder und Ansprechpartner/-innen
Infomaterial für einzelne Veranstaltungen	Interessierte Kooperationspartner	Beschreibung der Veranstaltung
Power-Point-Präsentation	Interessierte	Präsentation an Informationsständen
Plakat ZAH (DIN A1)	Interessierte	Präsentation an Informationsständen
Plakat Hospiztreff Nord (DIN A1)	Interessierte	Präsentation an Informationsständen
Plakat AK Palliative Pflege (DIN A1)	Interessierte	Präsentation an Informationsständen
Informationsordner Hospiztreff Nord	Interessierte	Leistungsmerkmale der im Arbeitskreis beteiligten Institutionen
Informationsordner AK Trauer Berlin	Interessierte	Leistungsmerkmale der im Arbeitskreis beteiligten Institutionen
Website	Interessierte	Infos rund um die Themen Sterben, Tod und Trauer, zum Projekt ZAH sowie zu Berliner Hospiz-, Palliativ- und Trauerangeboten

11.2.1 Publikationen

Im Berichtszeitraum beschäftigte sich die ZAH schwerpunktmäßig mit drei umfangreichen Publikationen.

11.2.1.1 Sonderheft der Nachrichten Parität „In Sterben und Tod von Leben umgeben“

Im mittlerweile zweiten Sonderheft stehen der Alltag der Hospizarbeit mit deren Problemen und Herausforderungen im Mittelpunkt. Beiträge unterschiedlicher Autoren aus der Berliner Hospizlandschaft geben dem Leser Einblicke in die Hospizarbeit, der im Paritätischen Wohlfahrtsverband organisierten Einrichtungen und Träger.

So stellt sich auch die ZAH vor. Die Mitarbeiter beschreiben das Hospizkonzept und deren praktische Berliner Umsetzungsformen und erläutern die Beratungsarbeit der ZAH.

In anderen Beiträgen beleuchten die Autoren ganz unterschiedliche Themen und Erfahrungen. Zum Beispiel finden die Notwendigkeit und der Verdienst der Ehrenamtlichkeit in der Hospizarbeit – aber auch die Schwierigkeiten, die sich aus der Zusammenarbeit z. B. zwischen den Pflegenden und den ehrenamtlichen Sterbebegleitern ergeben können – breiten Raum.

Drei weitere Schwerpunktthemen, die in der Beratungsarbeit der ZAH eine Rolle spielen, finden gleichfalls ihren Niederschlag. Ein Thema ist die Trauer. In „Vom Umgang mit der Trauer“ beschreiben die Autoren was Trauer ist, wie sie verlaufen kann und wo man Hilfe erfährt.

Was beim Abfassen einer Patientenverfügung von Bedeutung ist und wie wichtig und unerlässlich Aus- und Fortbildungen für eine adäquate Sterbe- und Trauerbegleitung sind beleuchten die Autoren der ZAH in weiteren Beiträgen.

Weitere Informationen auf der ZAH-Website: http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=42&backPID=41&pS=1125525600&pL=2591999&tt_news=55

11.2.1.2 Wissenschaftliche Veröffentlichung „Die Begleitung von Sterbenden - Konzepte und Erfahrungen aus Hospizprojekten im BMGS-Modellprogramm“

Eine Veröffentlichung der Wissenschaftlichen Begleitung zum Modellprogramm des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung zur Verbesserung der Situation der Pflegebedürftigen beschäftigt sich mit Projekten, die von 1998 bis 2001 gefördert wurden.

In der Veröffentlichung finden sich zahlreiche nützliche Informationen zum Hospizgedanken, den geförderten 13 bundesweiten Projekten (vom Hospizdienst über stationäre Hospizangebote bis hin zum Kinderhospiz) sowie zur der in ihrer Art einmaligen Informations- und Beratungsstelle Zentrale Anlaufstelle Hospiz.

Intensiv recherchierte der Autor die Arbeit der Beratungs- und Informationseinrichtung ZAH. Er geht auf die konzeptionellen Hintergründe des Projekts ein und beschreibt die Einzelfall- und Institutionenberatung. Letztlich beschreibt der Autor die umfangreichen Netzwerke der ZAH und reflektiert das Konzept des Projekts. Vielfältig sind seine Darstellungen über einzelne Teilprojekte in der ZAH.

Das Buch ist im Buchhandel erhältlich: ISBN 3-935084-16-1.

Weitere Infos auf der ZAH-Website: http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=42&backPID=41&pS=1125525600&pL=2591999&tt_news=51

11.2.1.3 Wegweiser „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“

Patienten, Angehörige, Ärzte und Interessierte können in der Broschüre „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“ nützliche Hinweise finden, die beim Umgang mit dem Lebensende hilfreich sein können.

Wenn der Arzt nicht mehr heilen kann, stehen Patienten oder Nahestehende vor vielen Fragen, auf die sie nicht vorbereitet sind, weil Sterben, Tod und Trauer in unserer Gesellschaft mit Schweigen übergangen werden. Zur extremen Belastung durch die Situation treten deshalb oft zusätzliche Überforderung und Hilflosigkeit hinzu, wenn Entscheidungen getroffen werden müssen, z. B. ob der Kranke bis zuletzt in seiner gewohnten Umgebung leben kann, welche Voraussetzungen für ein menschenwürdiges Sterben vorhanden sein müssen und wo man Hilfe findet, sie zu schaffen.

Der Wegweiser (vgl. Anlage 8) bietet Informationen, Entscheidungshilfen und Hinweise auf Institutionen, die Hilfestellung geben, um für sterbenskranke Patienten ein würdevolles und selbstbestimmtes Leben bis zuletzt zu gewährleisten und Nahestehende zu unterstützen.

Nicht weniger wichtig sollte die Broschüre für Menschen sein, die „in guten Tagen“ Vorsorge treffen wollen, damit auch im Fall ihrer Äußerungsunfähigkeit durch Krankheit oder Unfall ihr Wille Leitfaden des ärztlichen Handelns ist.

Hilfesuchende können sich über Themen, wie Patientenverfügung, Pflegebedürftigkeit, schmerztherapeutische Angebote, die Versorgung Sterbender durch ambulante und stationäre Hospize, Trauer und vieles mehr informieren.

In ihrem Geleitwort betont die Senatorin für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz, Frau Dr. Heidi Knake-Werner, die Wichtigkeit von Hilfestellungen wie diesem Reader.

Der Wegweiser wurde von einigen freiwilligen und den hauptamtlichen Mitarbeitern der ZAH erarbeitet. Der Druck wurde durch die Lotterie PS-Sparen und Gewinnen finanziell unterstützt.

Weitere Informationen zum Wegweiser sowie eine Onlineversion befinden sich auf der ZAH-Website: <http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=150>

11.3 Medienarbeit

Medienkontakte hatten für die Einrichtung vor allem das 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, z. B. in der Live-Sendung rbb Abendschau oder im Deutschlandradio Kultur.

Die Schauspielerin Ursula Monn sorgte dafür, dass in verschiedenen Rundfunk- und Fernsehsendungen auf das Beratungsprojekt hingewiesen wurde.

Ebenso gestaltete sie wieder zahlreiche Veranstaltungen, wie zum Beispiel 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 Berichtsjahr.

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:

- Infobörse 2005
- 8. Hospizwoche Berlin
- Aktionstag „Wohnen, Pflege, Alter“ in Reinickendorf
- Bonhoeffer-Konzert in der Französischen Friedrichstadtkirche
- Tagung „Sterben, Tod und Trauer in den fünf großen Weltreligionen“

Die freiwilligen Mitarbeiter der ZAH beteiligten sich aktiv an den o. g. sowie weiteren Standpräsentationen.

Aus Kapazitätsgründen erfolgte die Präsenz häufig in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern. Ebenso legten zahlreiche Kooperationspartner der ZAH das Informationsmaterial des Projekts an deren Infoständen aus.

11.5 Präsenz in Broschüren, Infomaterialien und im Internet

Hinweise auf das Beratungsangebot der ZAH erschienen im Berichtszeitraum in vielen regionalen und überregionalen Informationsbroschüren und Wegweisern. Teilweise wurde das Projekt ausführlich dargestellt.

Beispiele für die Präsenz in Broschüren:

- Hospiz- und Palliativführer (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 Vorruehändler (Hrsg. BA Mitte von Berlin)

- In Sterben und Tod von Leben umgeben (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband)

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

11.6 Öffentlichkeitsarbeit im UNIONHILFSWERK

Innerhalb des Trägers wurden das Informations- und Beratungsangebot der ZAH sowie die Beratungsthemen vielfältig kommuniziert.

Mitarbeiter der ZAH wurde zu verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen eingeladen oder fanden die Gelegenheit zu Veröffentlichungen in der „UNIONHILFSWERK-Postille“. Darüber hinaus präsentierte der Leiter das Projekt im Rahmen zahlreicher Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen in Einrichtungen des Trägers.

11.7 Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner LAG Hospiz Berlin e. V.

Die ZAH engagierte sich im Rahmen ihrer Kooperation in der Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit in der LAG Hospiz Berlin. Diese verfolgte im Berichtszeitraum folgende Aufgabenschwerpunkte:

- Entwicklung eines fachlichen Austauschs mit einer Dipl. Kommunikationswirtin mit dem Ziel einer Konzepterstellung für die Öffentlichkeitsarbeit der LAG
- Fortentwicklung der Pressemappe
- Teilnahme von Hospizeinrichtungen an der Veranstaltung „voices for hospices“
- Fortentwicklung der regionalen Öffentlichkeitsaktionen und Beteiligung an temporären Veranstaltungen durch in der LAG organisierte Hospizeinrichtungen
- Entwicklung einer themenbezogenen Arbeitsgruppe „Hospizwoche“ vom 23. bis 29. Oktober 2005
 - Planung und Koordination der Eröffnungsveranstaltung
 - Erstellung und Organisation des Druckes von 27.500 Programmheften sowie 1.000 DIN A3 Plakate
 - Verknüpfung der Ausstellung „Noch mal leben bis zuletzt“ mit der 8. Hospizwoche Berlin (Ausstellungseröffnung am 26. Oktober 2005 im Willi-Brandt-Haus)
- Koordination von Aktivitäten im Rahmen der Berliner Teamstaffel am 15. und 16. Juni 2005
- Abstimmung Telefonbucheintrag

Alle Maßnahmen fanden unter Einbezug der ZAH statt.

11.8 Hospizwoche Berlin

Anlässlich der 8. Hospizwoche Berlin unterstützte die ZAH die LAG Hospiz Berlin im Rahmen des Versandes von Flyern und Plakaten, z. B. durch das Kuvertieren der Infopost an Bezirksamter, Bürgerberatungsstellen durch freiwillige Mitarbeiter).

Ebenso beteiligte sich die ZAH an der Öffentlichkeitsarbeit zur Hospizwoche, etwa durch Interviews im TV und Rundfunk.

11.8.1 Organisation und Durchführung einer Tagungsveranstaltung

„Oma pflegen kann doch (nicht) jeder! – Neue Wege bei der Versorgung pflegebedürftiger alter und sterbender Menschen“, unter diesem Motto organisierte die ZAH eine eigene Vortragsveranstaltung am 26. Oktober 2005 von 10:00 – 16:00 Uhr.

Die Veranstaltung fand in Kooperation mit der Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. und der Unionhilfswerk Stiftung statt, die die Veranstaltung maßgeblich finanziell unterstützten.

Die inhaltliche Gestaltung sowie die verantwortliche Organisation der Veranstaltung oblag der ZAH. Veranstaltungsort war der große Saal der Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. in Berlin-Tiergarten.

Mit der Veranstaltung wollte die ZAH auf die Problematik der pflegerischen Versorgung schwerstkranker und sterbender alter Menschen in Berlin eingehen und dabei die interdisziplinäre Zusammenarbeit würdigen, welches sich auch in der Auswahl der Referenten und ihrer Themen verdeutlichte:

- "Ethische Fallbesprechung (im Team): Beispiele aus der praktischen Altenarbeit"
Referent: Dr. Norbert Steinkamp (Niederlande)
Theologe & Klinischer Ethiker
Universitär Medizinisches Zentrum Nimwegen
- "Sorgsam – Lebens- und Sterbequalität in der Altenpflege"
Referentin: Britta Walther
Krankenschwester/Qualitätsbeauftragte
Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH
- "Palliativversorgung alter Menschen – Home Care bei schmerzkranken und dementen Menschen im Seniorenheim"
Referent: Dipl.-Med. Matthias Passon
Facharzt für Schmerz- und Palliativmedizin
- "Palliative Aspekte innerhalb eines ganzheitlichen Versorgungskonzeptes für ältere Menschen"
Referent: Dr. med. Rainer Neubart
Chefarzt
Ev. Krankenhaus Woltersdorf, Abteilung Innere Medizin (Geriatric) / Mitglied in der Deutschen Gesellschaft für Geriatric e. V.
- "Ambulante Palliative Pflege in der Praxis"
Referent: Birk Hauf

Krankenpfleger Palliative Care
Gesundheitspflege Helle Mitte GmbH

- "Lebensqualität bewahren" – Kompetenz für Berlin: Palliative Geriatrie
Referent: Dirk Müller
Exam. Altenpfleger Palliative Care
Projektleitung ZAH sowie UNIONHILFSWERK Projektmanagement – Pflege

Der Tag wurde von Anke Reitzenstein moderiert, sie ist Schauspielerin und Synchronsprecherin sowie freiwillige Mitarbeiterin der ZAH.

Über 200 Personen besuchten die Veranstaltung. Weitere Informationen befinden sich auf der Website der ZAH:

http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=42&backPID=41&pS=1130799600&pL=2591999&tt_news=67

11.9 ZAH-Spätsommerfest

In den Räumen der ZAH und auf den dazu gehörenden drei Terrassen trafen sich am Nachmittag und Abend des 13. September Menschen, die sich mit der ZAH verbunden fühlen. Dazu gehörten etwa Mitarbeiter des UNIONHILFSWERK, Vertreter aus Politik und Verwaltung, von Wohlfahrtsverbänden, Hospizeinrichtungen, Kooperationspartnern und bei der ZAH freiwillig engagierte Mitarbeiter.

Wie auch schon im vergangenen Jahr, war die Schauspielerin Ursela Monn dabei und verlas Geschichten.

Für den musikalischen Rahmen sorgte das Gitarrenensemble der Clay-Schule aus Berlin-Rudow. Mit ihrer mal romantischen und mal etwas schnelleren Musik begeisterten die Schüler mit ihrem Lehrer die Spätsommerfestgäste.

Den informativen Teil bestritten Céline Calvet, die das freiwillige Engagement, insbesondere den Vorbereitungskurs zur Sterbebegleitung vorstellte, und die freiwilligen Mitarbeiter der ZAH, die von Dirk Müller nach ihren Motivationen und nach den unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern befragt wurden.

Mit einem Imbiss und Gitarrenmusik fand dieser, dann doch schon herbstlich-kühle Abend, einen schönen Ausklang.

Weitere Informationen zum 2. ZAH-Spätsommerfest befinden sich auf der Website der ZAH: http://www.hospiz-aktuell.de/index.php?id=42&backPID=41&pS=1125525600&pL=2591999&tt_news=50

12 Internetseite www.hospiz-aktuell.de

Die Website wurde im Berichtszeitraum kontinuierlich inhaltlich fortentwickelt. News informieren über Aktuelles aus der ZAH und der Hospizarbeit. Die Fort- und Weiterbildungsdatenbank wurde regelmäßig gepflegt, und so können die Angebote nun themenspezifisch sortiert und übersichtlicher dargestellt werden.

Ein freiwilliger Mitarbeiter beteiligte sich in Abstimmung mit dem Projektleiter und dem Informatiker an der Gestaltung der Website.

Die Internetseite erfreut sich einer weiterhin größeren Beliebtheit und die Rückmeldungen der User sind grundsätzlich positiv.

Fast 20.000 User besuchten das Angebot im Berichtszeitraum. Im Jahre 2004 waren es 15.000 Besucher, im Vorjahr ca. 10.000 User.

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
- Newsbereich
- Feedbackbereich
- Presseinformationen

Alle Angaben zu Hospiz- und Palliativangeboten sowie zu Angeboten aus dem Bereich Trauer wurden von hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeitern regelmäßig und zeitnah aktualisiert.

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

13 Projektbezogene Freiwilligenarbeit

In der ZAH sind freiwillige Mitarbeiter tätig, die sich zeitlich begrenzt oder projektbezogen engagierten.

In folgenden Tätigkeitsfeldern finden Freiwillige Einsatz:

- Büroorganisation
 - Systematik in Ablagen
 - Datenbank Aufbau und Pflege
- Öffentlichkeitsarbeit
 - Standbetreuung bei Veranstaltungen
 - Organisation und Durchführen von Veranstaltungen
- Vortragsarbeit
- Unterstützende Beratungstätigkeit
 - 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 63 Berliner ihr Interesse an einer freiwilligen Mitarbeit in der ZAH an. Alle Interessenten bekamen einen Fragebogen (<http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/Fragebogen.pdf>) zugesandt, von denen 34 zurückgeschickt wurden. Wiederum fanden 26 ausführliche Auswahlgespräche statt.

Am 8. April 2005 startete ein Vorbereitungskurs zur Befähigung in der Sterbebegleitung im Bereich „Palliative Geriatrie“ (vgl. Anlage 7). Nach neun Monaten beendeten alle 16 Teilnehmer den Vorbereitungskurs. Seither sind diese in den Pflegeheimen der Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH aktiv. Seit September erhalten die Sterbebegleiter eine monatliche Praxisanleitung, ab 2006 Supervision.

Im Juli nahmen 5 Freiwillige an der Anwenderschulung „Hilfelotse online“ teil. Seither pflegen sie Datensätze in der Berliner Datenbank „Hilfelotse“ (vgl. Punkt 14).

Derzeit engagieren sich rund um die ZAH 22 freiwillige Mitarbeiter, die voll in das Projekt integriert sind.

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 den Vorbereitungskurs.

Die zur Verfügung stehenden freiwilligen Mitarbeiter wurden in das Projekt integriert. Im Rahmen des projektbezogenen Freiwilligenmanagements erhalten Freiwillige die Möglichkeit

- zur aktiven Teilnahme an Austauschtreffen,
- zur aktiven Teilnahme an Feierlichkeiten,
- zur Einbeziehung in das Freiwilligenmanagement des UNIONHILFSWERK,
- zur Teilnahme an Fortbildungen (z. B. in Kooperation mit dem Hospiztreff Nord oder im UNIONHILFSWERK),
- zur Anleitung durch die projektbezogene Freiwilligenbeauftragte.

Zur Gewinnung von Freiwilligen steht ein Informationsflyer zur Verfügung. Dieser wurde Berlinweit verteilt und ist auch als pdf-Version auf der Website der ZAH abrufbar: http://www.hospiz-aktuell.de/fileadmin/pdf/freiwillig_flyer.pdf

14 Datenbank „Hilfelotse-Online“

Die ZAH verfolgte im Berichtszeitraum das Ziel, den Hilfelotsen Online durch die Einbeziehung der Informations- und Beratungsstelle im Hospiz- und Palliativbereich wieder zu komplettieren.

Schon als Bundesmodellprojekt Hospizbüro und darüber hinaus beteiligte sich die ZAH am an der Berlinweiten Datenbank. Sie recherchierte und pflegte relevante Angebote rund um die Themen „Sterben, Tod, Trauer sowie Palliativversorgung“. Seit

geraumer Zeit stand der Hilfelotse jedoch nur noch als Onlineversion zur Verfügung, welches einen weiteren Ausbau der Kapazitäten im Bereich der Hard- und Software erforderlich machte. Diese Mittel standen nicht zur Verfügung und so hatte die ZAH keinen Zugriff auf die Datenbank und konnte ihre Datensätze nicht direkt pflegen.

Um die Lücke im Verbundsystem des Hilfelotsen zu schließen sowie die hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter mit der Onlineversion vertraut zu machen, bedarf es einer Lizenz sowie der Feinabstimmung und Konfiguration der Datenbank. Ein Kompaktkurs bereitet die Mitarbeiter auf die Arbeit mit dem Hilfelotsen vor.

Mittel der Lotterie „PS Sparen und Gewinnen“ in Höhe von 3.149,60 € ermöglichten die Installation des Hilfelotsen und die erforderliche Schulung „Hilfelotse online“, an der die beiden hauptamtlichen sowie fünf freiwillige Mitarbeiter der ZAH teilnahmen.

Im Berichtszeitraum konnten bereits zahlreiche Datensätze gepflegt bzw. neu eingestellt werden.

Am Hilfelotsen beteiligen sich nunmehr alle zwölf Berliner Koordinierungsstellen „Rund ums Alter“, die Jüdische Gemeinde zu Berlin sowie die ZAH.

Weitere Informationen: www.berlin.hilfelotse-online.de.

15 Dank der Ratsuchenden

Von einigen Ratsuchenden erhalten die Mitarbeiter für die erfolgte Information und Beratung oder nach Vorträgen Dankschreiben oder Anrufe. Der Dank der Klienten und Interessierten stärkt die Motivation aller Mitarbeiter. Hier zwei Beispiele:

„...gestern durfte ich an dem Exkurs „Umgang mit Sterben, Tod und Trauer“ teilnehmen, welcher in unserem Hause stattfand. Dieser Nachmittag bescherte mir eine schlaflose Zugheimfahrt, weil ich schier baff war über die Breite dieses uns alle betreffenden Themas – und noch bin. Noch beeindruckender empfinde ich allerdings das hohe fachkompetente Engagement, mit welchem Sie und Ihre Mitarbeiter das Hospizprojekt verstehen. Dafür zolle ich Ihnen meinen tiefen Respekt, denn ich meine, dass es ein ganzer Teil „Herzblut“ sein muss, der dafür notwendig ist. Fast erscheint mir mein gestern vorgebrachter Diskussionseinwurf klein und unbedeutend, doch ist eine Grundsatzfrage für mich allgegenwärtig. Warum beschäftigt sich der überwiegende Teil der Menschen nicht mit dem Vergänglichen und warum wird noch viel weniger darüber gesprochen? Da sicher meine Freiwilligenaufgabe als Besuchsdienst gegenwärtig, gleitend in eine Sterbebegleitung übergehen wird, werde ich mich der Eindrücke der gestrigen Veranstaltung entsinnen. Dafür haben Sie gesorgt und beigetragen und deshalb möchte ich mich bei Ihnen bedanken. Machen Sie mit ihrem Team weiter so.

H.M., per Mail am 17.02.06

„...Sie machen eine ganz tolle und wertvolle Arbeit!“

I. L., Anruferin am 24.06.2006

16 Ausblick auf das Jahr 2006

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

- Fortentwicklung des Schwerpunktthemas „Palliative Geriatrie“ für die Institutionen und Vortragsarbeit
 - Mikroprojekt „Netzwerk Palliative Geriatrie“ in Berlin-Reinickendorf
 - Entwicklung eines weiteren Vorbereitungskurses Sterbebegleitung in der Palliativen Geriatrie für die Unionhilfswerk Senioren-Einrichtungen gGmbH
 - Beteiligung am Projekt „Palliative Praxis“ der Robert Bosch Stiftung
 - Kooperation mit der LAG Hospiz im Rahmen der AG „Demenz“ sowie durch Beteiligung an einer Fachveranstaltung
- Verteilung der 10.000 Wegweiser „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“
- Onlineberaterschulung für Freiwillige sowie erste Übernahme/Assistenz von/bei Onlineberatungen und Chats
- Entwicklung des Pilotprojekts „Ehrenamtliche Patientenverfügungsberatung für Berlin in Kooperation mit der Ricam Hospiz gGmbH (und unter fachlicher Beteiligung des Palliativ Zentrums Berlin-Brandenburg e. V. der GGG Voluntas Basel sowie der Hospiz-Akademie Bamberg)
- Überarbeitung der Flyer und Infokärtchen
- Fortentwicklung der Website www.hospiz-aktuell.de

17 Anlagenverzeichnis

Nr.	Thema	Seitenzahl
1	Statistik Einzelfallberatung	12
2	Statistik Institutionenberatung	13
3	Beispiele für Öffentlichkeitsarbeit	3
4	Auszug aus dem Flyer zur 8. Hospizwoche Berlin Thema „Pflege und Vernetzung“	1
5	Auflistung durchgeführter Fort- und Weiterbildungen	3
6	Infolyer Infobörse 2005	2
7	Inhaltliches Konzept zur Schulung von freiwilligen Sterbebegleitern im Bereich „Palliative Geriatrie“	2
8	Wegweiser „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“	64
		1 Broschüre