



**CANTON DU VALAIS  
KANTON WALLIS**

Département de la santé, des affaires sociales et de la culture  
Service de la santé publique / Service de l'action sociale

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur  
Dienststelle für Gesundheitswesen / Dienststelle für Sozialwesen

# **Konzept zur Unterstützung von betreuenden Angehörigen und Freiwilligen im Gesundheits- und Sozialbereich**

**Bericht der Arbeitsgruppe «Unterstützung für  
betreuende Angehörige und Freiwillige»**

**Juni 2017**

**Verfasser** Arbeitsgruppe «Unterstützung für betreuende  
Angehörige und Freiwillige»  
c/o Dienststelle für Gesundheitswesen  
Avenue du Midi 7  
1950 Sitten  
[gesundheitswesen@admin.vs.ch](mailto:gesundheitswesen@admin.vs.ch)

**Elektronische Veröffentlichung** [www.vs.ch/gesundheit](http://www.vs.ch/gesundheit)

## Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung .....	4
Einleitung .....	6
Definitionen .....	7
<b>1. Teil: Unterstützung und Entlastung für betreuende Angehörige .....</b>	<b>8</b>
<b>1 Bestandsaufnahme .....</b>	<b>8</b>
1.1 Anzahl betreuende Angehörige .....	8
1.2 Anzahl Stunden .....	8
<b>2 Angebote und Leistungen für betreuende Angehörige .....</b>	<b>9</b>
<b>3 Massnahmen für betreuende Angehörige .....</b>	<b>9</b>
3.1 Schwerpunkt 1: Sensibilisierung .....	9
3.2 Schwerpunkt 2: Unterstützungs- und Entlastungsangebote .....	10
3.2.1 Leistungsangebot nachhaltig verankern, ausbauen und anpassen .....	10
3.2.2 Informationsangebot ausbauen .....	11
3.2.3 Risikosituationen besser erkennen, Koordination der Leistungsanbieter und Leistungen .....	12
3.2.4 Ausbau der Kompetenzen der betreuenden Angehörigen .....	13
3.2.5 Erholung und soziale Kontakte .....	14
3.3 Schwerpunkt 3: Vereinbarkeit mit dem Berufsleben .....	14
3.4 Schwerpunkt 4: Finanzielle Unterstützung .....	15
<b>2. Teil: Unterstützung für Freiwilligenarbeit in den Bereichen Gesundheit und Soziales .....</b>	<b>17</b>
<b>1. Bestandesaufnahme .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Anzahl Freiwillige .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2 Anzahl Stunden .....</b>	<b>17</b>
<b>2. Massnahmen für Freiwillige .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Schwerpunkt 1: Wertschätzung und Förderung der Freiwilligenarbeit .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Schwerpunkt 2: Rekrutierung und Schulung der Freiwilligen .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3 Schwerpunkt 3: Rahmenbedingungen und Umfeld .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Schwerpunkt 4: Motivation und langfristige Bindung der Freiwilligen .....</b>	<b>21</b>
<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>23</b>
<b>Bibliografie .....</b>	<b>24</b>
<b>Anhänge .....</b>	<b>25</b>

## Zusammenfassung

Eine Person gehört zu den betreuenden Angehörigen, wenn sie sich regelmässig um einen Menschen aus ihrem Umfeld kümmert, dessen Gesundheit oder Eigenständigkeit aufgrund einer Behinderung, einer Erkrankung oder altersbedingt eingeschränkt ist. Das Engagement der betreuenden Angehörigen ist unerlässlich, damit die betreuten Personen weiterhin zu Hause wohnen können. Der Verbleib zu Hause wäre ohne betreuende Angehörige nicht möglich.

Im Wallis helfen schätzungsweise rund 13'000 Personen täglich oder beinahe täglich einer oder mehreren Personen, die im gleichen oder in einem anderen Haushalt leben und gesundheitliche Probleme aufweisen. Diese Zahl steigt auf über 40'000, wenn die Personen mitgezählt werden, die einmal pro Woche Hilfe leisten. Diese Daten sind nicht vollständig, insbesondere, weil sich viele betreuende Angehörige nicht als solche wahrnehmen. Wenn man die Anzahl geleisteter Stunden der betreuenden Angehörigen und die durchschnittlichen Arbeitskosten betrachtet, kann man ihren Beitrag auf mindestens 100 Millionen Franken pro Jahr im Wallis schätzen.

Die kantonale sozialmedizinische Politik strebt den Verbleib zu Hause an, solange es die Umstände erlauben. Dies entspricht dem Wunsch der betroffenen Personen und ist zudem für die gesamte Gesellschaft kosteneffizienter. Diese Politik beruht auf dem Einsatz von betreuenden Angehörigen. Ihre Verfügbarkeit nimmt jedoch voraussichtlich in Zukunft ab bei gleichzeitigem Bedarfsanstieg. Es ist deshalb wichtig, betreuende Angehörige zu unterstützen und zu entlasten, damit sie ihre Aufgaben nachhaltig wahrnehmen können, ebenso Freiwilligen, die sie darin unterstützen. Es handelt sich dabei ebenfalls um ein Ziel der Langzeitpflegeplanung 2016-2020, das mit diesem Konzept erreicht werden soll.

Betreuende Angehörige müssen auf Entlastungsangebote zurückgreifen können, damit sie nicht Gefahr laufen, sich zu überfordern und in der Folge ihre Aufgaben nicht mehr wahrnehmen können. Im Wallis existiert eine breite Palette an Diensten und Organisationen, die - Leistungen für betreuende Angehörige anbieten (Kindheit, Jugend, Behinderungen, Alter, Demenzerkrankungen, verschiedene Krankheiten, Sucht, Armut, Lebensende). Es werden verschiedene Arten von Leistungen angeboten: Information, Selbsthilfe, Beratung, Entlastung und Begleitung zu Hause, Ferienaufenthalt, Freizeit und Hobbys, Spitex, Tagesheim sowie Kurz- oder Langzeitaufenthalt in einem Heim, Fahrdienste, administrative und finanzielle Unterstützung, Ausbildung.

Damit betreuende Angehörige besser unterstützt werden können, enthält der erste Teil dieses Dokuments die Massnahmen, die in folgender Tabelle zusammengefasst werden und nach den vier Schwerpunkten gegliedert sind, die der Aktionsplan für betreuende Angehörige des Bundes vorgibt:

Schwerpunkt	Massnahmen
Sensibilisieren	⇒ Betreuende Angehörige, Öffentlichkeit, die politischen Kreise, das Fachpersonal Gesundheit und Soziales
Entlastungsangebote	⇒ Leistungen gemäss Bedarfsentwicklung nachhaltig verankern und ausbauen ⇒ Informationsangebot ausbauen, insbesondere mit einer Internetseite, auf der alle bestehenden Angebote aufgeführt sind (erleichterte Suche) ⇒ Risikosituationen besser erkennen, Leistungsanbieter sowie Leistungen koordinieren ⇒ Kompetenzen der betreuenden Angehörigen ausbauen ⇒ Es den betreuenden Angehörigen leichtmachen, für sich zu sorgen und soziale Kontakte zu pflegen
Vereinbarkeit mit Erwerbstätigkeit	⇒ Über Rechte informieren ⇒ Arbeitgeber sensibilisieren
Finanzielle Unterstützung	⇒ Über bestehende finanzielle Unterstützung informieren ⇒ Zugang zu finanziellen Leistungen erleichtern ⇒ Überlegungen zu den verschiedenen Leistungstypen und Auswirkungen anstellen

Der zweite Teil des Berichts ist den Freiwilligen in den Bereichen Gesundheit und Soziales gewidmet.

Freiwillige sind Personen, die sich aus freiem Willen für das Allgemeinwohl und das allgemeine Interesse einsetzen. Im Wallis leisten Freiwillige, die in Organisationen in den Bereichen Gesundheit und Soziales in direktem Zusammenhang mit betreuenden Angehörigen stehen, rund 120'000 Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr, dies entspricht rund 6.7 Millionen Franken.

Der Engagement der Freiwilligen und der Fortbestand der Leistungen sollen mit verschiedenen Massnahmen gefördert werden.

Schwerpunkt	Massnahmen
Wertschätzung und Förderung	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Anerkennung, nachhaltige Bindung und Anerkennung des Engagements der Freiwilligen</li><li>⇒ Angebot konsolidieren, ausbauen und fördern</li></ul>
Rekrutierung und Schulung	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Erleichterte Suche von Freiwilligen und ihre Betreuung</li><li>⇒ Förderung der Weiterbildung der Freiwilligen</li><li>⇒ Vereinfachter Zugang zu- Freiwilligenarbeit für alle Bevölkerungssichten</li></ul>
Rahmenbedingungen und Umfeld	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten der Freiwilligen und Vereinigungen bekannt machen</li><li>⇒ Vereine und Organisationen informieren und coachen</li></ul>
Motivation und Treue	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Integration begünstigen, Stärkung der Freiwilligen und deren Entfaltung</li><li>⇒ Anerkennung fördern</li></ul>

## Einleitung

Die meisten Menschen möchten solange wie möglich zu Hause wohnen, auch wenn sie durch eine Behinderung, Krankheit oder altersbedingt in ihrer Eigenständigkeit eingeschränkt sind. Die Betreuung zu Hause hat sich entsprechend gewandelt, damit diesem Wunsch so weit wie möglich entsprochen werden kann. Sie ist zudem bei einer leichten oder mittleren Pflegebedürftigkeit grundsätzlich kostengünstiger als ein Aufenthalt in einem Heim.

Das Leben zu Hause wäre jedoch häufig ohne Pflege und/oder Betreuung durch Angehörige nicht möglich. Damit die betroffenen Personen weiterhin zu Hause leben können, ist ihr Beitrag unerlässlich. Es ist wichtig, dass die betreuenden Angehörigen in ihren Aufgaben unterstützt werden, damit sie ihre Hilfe längerfristig anbieten können, ohne sich zu überfordern.

Die Unterstützung der betreuenden Angehörigen ist umso wichtiger, als durch die Alterung der Bevölkerung immer mehr Menschen ihre Eigenständigkeit verlieren und eine veränderte Gestaltung der Lebensweise und der Verantwortlichkeiten in der Familie dazu führen, dass immer weniger betreuende Angehörige zur Verfügung stehen.

Der Bundesrat hat als Teil des Programms «Gesundheit 2020» am 5. Dezember 2014 mit dem Bericht «Unterstützung für betreuende und pflegende Angehörige» den Aktionsplan des Bundes vorgestellt. Er strebt eine verbesserte Situation der betreuenden Angehörigen an, damit für diese ein nachhaltiges Engagement ermöglicht wird.

Der Kanton Wallis verfolgt seit mehreren Jahren eine Alterspolitik, bei der das Wohnen zu Hause angestrebt wird, solange es die Umstände erlauben. Die Langzeitpflegeplanung 2016-2020 sieht einen Ausbau der Unterstützung für betreuende Angehörige und Freiwillige vor. Die Freiwilligenarbeit in den Bereichen Gesundheit und Soziales dient der Entlastung der betreuenden Angehörigen.

Zu diesem Zweck hat die Arbeitsgruppe, die sich aus Vertreterinnen und Vertretern der wichtigsten betroffenen Ansprechpartnern zusammensetzt<sup>1</sup>, den Auftrag erhalten, gemeinsam mit Vereinigungen, Institutionen und Organisationen - ein Konzept zur Unterstützung der betreuenden Angehörigen und Freiwilligen zu erarbeiten.

Die Arbeitsgruppe hat beschlossen, ein Konzept zu erstellen, das in diesem Bericht vorgestellt wird. Es besteht aus zwei Teilen: der erste Teil behandelt die betreuenden Angehörigen und der zweite Teil die Freiwilligen in den Bereichen Gesundheit und Soziales. In beiden Teilen wird die Ausgangslage in der Schweiz und im Wallis vorgestellt, danach die vorgeschlagenen Massnahmen als Antwort auf die festgestellten Bedürfnisse. Die konkrete Umsetzung der Massnahmen erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt.

---

<sup>1</sup> Anhang 1: Liste mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe.

## Definitionen

Im Folgenden werden die Begriffe betreuende Angehörige und Freiwillige definiert. Sie meinen in diesem Bericht immer sowohl Männer und Frauen.

### **Betreuende Angehörige**

Eine Person zählt zu den *betreuenden Angehörigen*, wenn sie umständehalber oder freiwillig regelmässig Zeit aufwendet, um einer Person aus ihrem Umfeld im Alltag zu helfen, die aus gesundheitlichen oder anderen Gründen in ihrer Eigenständigkeit eingeschränkt ist.

Ein betreuender Angehöriger gewährleistet kontinuierlich Hilfe, Pflege und Anwesenheit, damit bei einer Behinderung, bei Schwierigkeiten oder aus Sicherheitsgründen die Erhaltung der Eigenständigkeit und der gesellschaftlichen Teilhabe der betreuungsbedürftigen Person gewährleistet wird.

Es kann sich um die Erledigung alltäglicher Aufgaben handeln, wie Hilfe beim Aufstehen, der Körperpflege, den Mahlzeiten aber auch um Beratungshilfen, z.B. die Koordination mit der Spitex oder Unterstützung im Umgang mit dem Haushaltsgeld, weitere administrative Unterstützung usw.

Betreuende Angehörige können Ehe/Lebenspartner sein, ein Familienmitglied, Freunde oder Nachbarn: eine Person, die mit der pflegebedürftigen Person persönlich verbunden ist. Betreuende Angehörige sind manchmal auch minderjährig.

### **Freiwillige**

Im weiten Sinne sind Freiwillige Personen, die sich aus freiem Willen für das Allgemeinwohl und das allgemeine Interesse einsetzen. Freiwillige engagieren sich in unentgeltlichen und selbstbestimmten Einsätzen ausserhalb ihrer Kernfamilie. Als gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt stellen sie ihre Fachkenntnisse, Erfahrung und Zeit zur Verfügung.

Es werden zwei Arten der Freiwilligenarbeit unterschieden:

- Institutionalisierte Freiwilligenarbeit, die ehrenamtliche und freiwillige Tätigkeiten umfasst, in Vereinen, Organisationen und Stiftungen;
- Informelle Freiwilligenarbeit, die freiwillige Hilfeleistungen für Freunde, Nachbarn und Verwandte umfasst

Freiwillige in den Bereichen Gesundheit und Soziales sowie die entsprechenden Organisationen unterstützen die betreuenden Angehörige auf direkte oder indirekte Weise.

# 1. Teil: Unterstützung und Entlastung für betreuende Angehörige

## 1 Bestandsaufnahme

### 1.1 Anzahl betreuende Angehörige

Aufgrund der Angaben - der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012 und der Bevölkerungsstatistiken (ständige Wohnbevölkerung im Wallis 2014) schätzt das Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO), dass 4.8% der Walliser-Bevölkerung täglich oder beinahe täglich Hilfe für eine oder mehrere Personen im selben oder in einem anderen Haushalt leisten, -. Die entspricht mehr als 13'000 Personen. 58% davon sind Frauen und 51% über 55-jährig.

Der Anteil der Personen über 15 Jahre, die mindestens einmal pro Woche Hilfe leisten, steigt auf 14.4%, das sind mehr als 40'000 Personen im Wallis.

#### Regelmässige Hilfe für eine oder mehrere Personen mit gesundheitlichen Beschwerden im gleichen oder einem anderen Haushalt

	Beinahe täglich		Mindestens einmal pro Woche	
	Anteil der Bevölkerung	Anzahl im Wallis	Anteil der Bevölkerung	Anzahl im Wallis
<b>M und F 15 Jahre und älter</b>	4.8%	13'458	14.4%	40'804
<b>Männer 15 Jahre und älter</b>	4.1%	5'691	11.7%	16'369
<b>Frauen 15 Jahre und älter</b>	5.4%	7'767	17.0%	24'435

Quelle: SGB 2012, STATPOP (ständige Wohnbevölkerung Wallis 2014), WGO

### 1.2 Anzahl Stunden

Gemäss einer Studie des Büro BASS<sup>2</sup>, ist die monetäre Bewertung der Pflege und Hilfeleistungen die von Angehörigen geleistet werden, signifikant. Im Jahr 2010 haben in der Schweiz betreuende Angehörige 28 Millionen Arbeitsstunden geleistet, die - multipliziert mit den durchschnittlichen Arbeitskosten (CHF 55.63 pro Std.) - einem Betrag von 1,56 Milliarden Franken entsprechen. 2013 sind für Pflege und Hilfe von pflegebedürftigen Personen, die im gleichen Haushalt leben, 42 Millionen unbezahlte Arbeitsstunden errechnet worden. Die Bewertung dieser Arbeit entspricht einem Betrag von 2.36 Milliarden Franken. Wenn man diesen Betrag proportional auf die Bevölkerung aufteilt, ergibt dies ungefähr 95 Millionen Franken für den Kanton Wallis.

<sup>2</sup> Zeitlicher Umfang und monetäre Bewertung der Pflege und Betreuung durch Angehörige. Büro BASS.

## 2 Angebote und Leistungen für betreuende Angehörige

Im Wallis gibt es für betreuende Angehörige zahlreiche Angebote in verschiedenen Bereichen. Die Arbeitsgruppe schlägt vor, die Bereiche und Leistungen für betreuende Angehörige folgendermassen einzuteilen. Die einheitliche Darstellung erleichtert die Suche nach dem passenden Angebot.

Bereich	Leistungen
1. Kindheit, Jugend	1. Informationen
2. Beeinträchtigung (körperlich, sensorisch, geistig, psychisch)	2. Zuhören, Beratung
3. Alter	3. Selbsthilfegruppe
4. Demenz (Alzheimer oder andere)	4. Entlastung, Betreuung zu Hause
5. Verschiedene Krankheiten	5. Ferienaufenthalt
6. Sucht	6. Aktivitäten und Freizeit
7. Notlagen	7. Hilfe und Pflege zu Hause
8. Lebensende	8. Tagesbetreuung
	9. Aufenthalt in einer Institution
	10. Transport
	11. Administrative und finanzielle Unterstützung
	12. Ausbildung

Die Walliser Vereinigung der SMZ hat 2015 ein Inventar der Organisationen und Einrichtungen mit Entlastungsangeboten für betreuende Angehörige erstellt. Die Arbeitsgruppe hat dieses Inventar vervollständigt und gemäss der oben beschriebenen Einteilung (siehe Anhang 2) zusammengefasst.

## 3 Massnahmen für betreuende Angehörige

Der Aktionsplan des Bundes legt die Aufgaben des Bundes und der Kantone fest (Bereitstellen von allgemeinen Informationen, Sensibilisierung, Qualitätssicherung, Finanzierung). Der Bund ist vor allem für Massnahmen zur besseren Vereinbarung mit dem Beruf und zur Verbesserung der Datengrundlagen zuständig.

Die Massnahmen auf Kantonsebene, die in diesem Konzept vorgeschlagen werden, lassen sich in vier Schwerpunkte einteilen, die den vier Handlungsfeldern aus dem Aktionsplan des Bundes entsprechen:

- Schwerpunkt 1: Sensibilisierung
- Schwerpunkt 2: Unterstützungs- und Entlastungsangebote
- Schwerpunkt 3: Vereinbarkeit mit dem Berufsleben
- Schwerpunkt 4: Finanzielle Unterstützung

Die vorgeschlagenen Massnahmen berücksichtigen die Bedürfnisse der betreuenden Angehörigen, die sich aus der wissenschaftlichen Literatur (siehe Bibliografie) sowie den Erkenntnissen der Arbeitsgruppe herauskristallisieren lassen.

### 3.1 Schwerpunkt 1: Sensibilisierung

#### **Bedarf**

Personen, die Angehörige betreuen, sind sich oft nicht bewusst, dass sie zu den betreuenden Angehörigen gehören. Bei zunehmendem Pflege- und Betreuungsbedarf kann es zu Überforderung und Überlastung kommen. Als Folge können gesundheitliche Probleme auftreten, welche die Weiterführung der Hilfeleistungen verhindern. Als Folge davon bleibt für die betreute Person häufig keine andere Lösung als der notfallmässige Eintritt in ein Heim.

### Massnahmen

Schwerpunkt 1 zielt darauf ab, die betreuenden Angehörigen und die Öffentlichkeit zu sensibilisieren. Damit betreuende Angehörige Hilfsangebote in Anspruch nehmen, ist es wichtig, dass sie sich als solche identifizieren. Wesentlich ist, dass Hilfsangebote ohne Schuldgefühle in Anspruch genommen werden, bevor Müdigkeitserscheinungen auftreten und die Hilfeleistungen - nicht mehr weitergeführt werden können.

Der interkantonale Tag der betreuenden Angehörigen vom 30. Oktober trägt dazu bei, - ein Bewusstsein für die Arbeit der betreuenden Angehörigen zu schaffen und ihnen die entsprechende Anerkennung zukommen zu lassen. Informationskampagnen, Veranstaltungen und weitere Aktionen tragen dazu bei, dass die Arbeit der betreuenden Angehörigen in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird.

Das Fachpersonal im Bereich Gesundheit und Soziales muss ebenfalls sensibilisiert und informiert werden, damit Anzeichen der Erschöpfung bei Angehörigen der Patientinnen und Patienten schneller erkannt und verhindert werden können. Sie befinden sich an vorderster Front, um die Anzeichen eines Burnouts oder einer Überforderung wahrzunehmen.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige Öffentlichkeit	Interkantonaler Tag am 30. Oktober: Medienmitteilung, Broschüren, Poster, Veranstaltungen Organisation von Tagungen Sensibilisierung bei anderen Anlässen
Fachpersonal der Bereiche Gesundheit und Soziales	Informationen, um die betreuenden Angehörigen der Patientinnen und Patienten zu sensibilisieren

## 3.2 Schwerpunkt 2: Unterstützungs- und Entlastungsangebote

Der zweite Schwerpunkt sieht verschiedene Massnahmen vor: das Leistungsangebot nachhaltig zu verankern, auszubauen und an die Bedarfsentwicklung anzupassen (Monitoring), das Informationsangebot zu erweitern, Risikosituationen besser zu erkennen und Leistungen zu koordinieren, Kompetenzen der betreuenden Angehörigen zu erweitern und soziale Kontakte zu fördern.

### 3.2.1 Leistungsangebot nachhaltig verankern, ausbauen und anpassen

#### Bedarf

Wie schon erwähnt gibt es im Wallis eine breite Palette von Leistungen, die von den verschiedenen Einrichtungen und Organisationen angeboten werden. Diese sollen nicht nur nachhaltig verankert, sondern auch ausgebaut und angepasst werden.

Der Bedarf wird aufgrund der demografischen Alterung zunehmen. Die Bevölkerungsprognosen zeigen, dass sich die Anzahl betagter Menschen über 80 Jahre bis 2030 verdoppeln wird. Parallel dazu nimmt die Anzahl betreuender Angehöriger voraussichtlich ab, insbesondere, weil die Anzahl der Kinder pro Familie sinkt, die Frauenerwerbstätigkeit zunimmt und die Distanzen zwischen den Wohnorten der Kinder und der Eltern ansteigen.

#### Massnahmen

Die Angebote für betreuende Angehörige müssen ausgebaut werden, damit dem Unterstützungsbedarf, aufgrund der demografischen Entwicklung und der zunehmend heterogenen Lebensweise, Rechnung getragen werden kann.

Betreuende Angehörige sind insbesondere darauf angewiesen, zu Hause weiterhin auf Entlastungsangebote und Unterstützung für zu betreuende Personen zurückgreifen zu können. Organisationen müssen eine ausreichende Anzahl Freiwillige sowie Mitarbeitende finden, um die Angebote nachhaltig sicherzustellen. Bei den Fahrdienstleistungen beispielsweise kann bereits heute der Bedarf nicht immer abgedeckt werden.

Entlastungsangebote müssen in Krisensituationen oder Situationen mit einem erhöhten Betreuungsbedarf rasch mobilisierbar sein, da sich Familien häufig mit nicht vorhersehbaren und nicht planbaren Situationen konfrontiert sehen.

Gefördert werden sollten zudem – wenn möglich frühzeitig und präventiv - bauliche Anpassungen der Wohnungen, die für den Verbleib zu Hause und die Entlastung der betreuenden Angehörigen eine wichtige Rolle spielen. Es handelt sich dabei um eine der Empfehlungen aus der Langzeitpflegeplanung 2016-2020.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedarfsgerechte Angebote schaffen und laufend anpassen</li><li>• Vorausschauendes Planen und Entwickeln von Strategien im Hinblick auf die zu erwartende demografische Veränderung der Bevölkerungsstruktur</li><li>• Das Angebot für die Entlastung und Unterstützung zu Hause ausbauen (neue Freiwillige und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutieren und diese schulen)</li><li>• rasch mobilisierbare Unterstützungsangebote für Krisensituationen und intensive Betreuungsphasen ausbauen</li><li>• Fahrdienst-Angebote ausbauen</li><li>• Wohnungen altersgerecht anpassen: Informationsangebot und präventive Besuche ausbauen</li></ul>
Fachleute Freiwillige Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einsetzen einer Begleitgruppe, die beauftragt wird, auf die Koordination der Entwicklung der Leistungen zu achten, sowie Vorschläge und Empfehlungen in Abhängigkeit ihrer Erfahrungen zu formulieren</li></ul>

### 3.2.2 Informationsangebot ausbauen

#### **Bedarf**

Betreuende Angehörige sind nicht immer über alle zur Verfügung stehenden Entlastungsangebote informiert. Es bleibt ihnen wenig freie Zeit, um sich zu informieren und Hilfe zu suchen. Es ist deshalb wichtig, dass die Informationen leicht zugänglich sind und an einer Stelle gebündelt werden - sowohl für die betreuenden Angehörigen - als auch für die Fachleute und die Öffentlichkeit. Es ist ebenfalls notwendig, die verschiedenen Informations- und Orientierungszentren zu koordinieren (SMZ, Sozialberatung für Menschen mit Behinderung, Pro Senectute, Alzheimer Wallis, usw.).

### Massnahmen

Zu diesem Zweck hat der Verein Betreuende Angehörige Wallis eine Internet-Plattform mit einer Übersicht über die verschiedenen Entlastungsangebote geschaffen. Die Plattform wird im Juni 2017 aufgeschaltet. Es kann sowohl eine allgemeine als auch eine zielgerichtete Suche nach den in diesem Konzept vorgestellten Bereichen und Leistungen durchgeführt werden. Betreuende Angehörige, Fachleute und die Öffentlichkeit erhalten dadurch einen schnellen und einfachen Zugang zum Informationsangebot.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige Fachleute Öffentlichkeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Internetseite mit sämtlichen Informationen über Entlastungsangebote, mit Suchfunktion (allgemein/zielgerichtet), auf der Internetseite des Vereins Betreuende Angehörige Wallis <a href="http://www.proches-aidants-valais.ch">www.proches-aidants-valais.ch</a> <a href="http://www.betreuende-angehoerige-wallis.ch">www.betreuende-angehoerige-wallis.ch</a></li><li>• Information verstärken (Medien, Flyer, Fachpersonen, Selbsthilfegruppen)</li><li>• Koordination der verschiedenen Informations- und Orientierungszentren</li></ul>

### 3.2.3 Risikosituationen besser erkennen, Koordination der Leistungsanbieter und Leistungen

#### Bedarf

Es ist entscheidend, dass ein sich abzeichnende Überlastungs- und Überforderungssituation eines betreuenden Angehörigen rasch erkannt wird, damit die entsprechenden Entlastungsangebote frühzeitig eingesetzt werden können. Betreuende Angehörige haben ebenfalls Unterstützungsbedarf bei der Koordination der verschiedenen Beteiligten. Nur die Information über die existierenden Leistungen reicht nicht aus: es ist wichtig, den betreuenden Angehörigen die Leistungen näher zu bringen.

#### Massnahmen

Die Pflegefachpersonen müssen für Risikosituationen sensibilisiert werden. Deshalb muss die Thematik in Grund- und Weiterbildungen im Lehrplan präsent sein und die nötigen Unterrichtsmaterialien zur Verfügung stehen.

Die Koordination zwischen den Leistungserbringern soll begünstigt und die entsprechenden Rollenverteilungen und Zuständigkeiten geklärt werden.

Für die sachgerechte Hilfe muss jede Situation individuell betrachtet werden. Die Situation muss regelmässig neu eingeschätzt und die Unterstützung bedarfsgerecht angepasst werden. In der Praxis werden schon Bedarfsabklärungen für betreuende Angehörige durchgeführt, vor allem von den sozialmedizinischen Zentren und der Sozialberatung. Dank dem Einsatz von Evaluationsteams und einer entsprechenden Koordination kann betreuenden Angehörigen eine situationsgerechte Entlastung angeboten werden.

Zielgruppe	Aktionen
Fachleute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflegepersonal für Risikosituationen sensibilisieren</li> </ul>
Bildungszentren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Grund- und Weiterbildung Inhalte zum Thema betreuenden Angehörigen anbieten</li> </ul>
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordination zwischen den Leistungsanbietern verstärken, Zuständigkeiten klären</li> <li>• Schaffung von Evaluations- und Koordinationsteams (beispielsweise Netzwerkkoordinator/-in – Case Manager), damit für die betreuenden Angehörigen aktiv ein individuelles Angebot koordiniert und flexibel erstellt werden kann</li> <li>• Regelmässige Evaluation der Situation</li> <li>• Anwendung spezifischer Hilfsmittel</li> </ul>

### 3.2.4 Ausbau der Kompetenzen der betreuenden Angehörigen

#### **Bedarf**

Es ist wichtig, dass betreuende Angehörige die Krankheit oder Behinderung ihrer Angehörigen, sowie die Pflege und die erforderlichen Massnahmen verstehen, um eine sachgerechte Hilfe zu leisten, aber auch um ein Burnout zu vermeiden, das aufgrund einer falschen Einschätzung der Situation entstehen kann.

Betreuende Angehörige wünschen ebenfalls, dass ihre Kompetenzen von den verschiedenen Beteiligten anerkannt werden und diese sich vermehrt mit ihnen austauschen. Sie stehen im Zentrum des Betreuungsnetzes. Sie verfügen und entwickeln mit der Zeit ein umfassendes Fachwissen zur Situation.

#### **Massnahmen**

Zusätzlich zum bestehenden Informationsangebot sollen das Fachwissen und die Kompetenzen der betreuenden Angehörigen ausgebaut werden, unter Berücksichtigung der eingeschränkten Zeit, die ihnen zur Verfügung steht. Parallel dazu soll eine partnerschaftliche Beziehung zu den Fachleuten begünstigt werden.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachwissen und Kompetenzen der betreuenden Angehörigen ausbauen (Pflege, Krankheitsverlauf und Symptome, verschiedene spezifische Entlastungsangebote)</li> <li>• Zugang zu Selbsthilfe – und Angehörigengruppen vereinfachen (Ablösung, finanzielle Unterstützung, Information)</li> <li>• Erleichterter Zugang zur Weiterbildung</li> </ul>
Fachleute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnerschaftliche Beziehung zwischen betreuenden Angehörigen und Fachleuten begünstigen (Integration der betreuenden Angehörigen in das Betreuungsnetz)</li> </ul>

### 3.2.5 Erholung und soziale Kontakte

#### **Bedarf**

Mit der Zeit werden betreuende Angehörigen oft immer stärker und für zahlreiche Aufgaben in Anspruch genommen. Es wird für sie immer schwieriger, genügend Zeit für sich zu nehmen. Dies ist jedoch für ihren Ausgleich wichtig.

Es bleibt ihnen immer weniger Zeit, um soziale Kontakte zu pflegen. Diese schrittweise gesellschaftliche Isolation wiegt immer stärker. Sie bildet eine zusätzliche Quelle für Erschöpfungserscheinungen und Burnout.

#### **Massnahmen**

Es ist wichtig, Hilfe und Kontakte mit sämtlichen verfügbaren Personen zu fördern (Familie, Freunde, Nachbarn, Freiwillige). Verschiedene Selbsthilfegruppen existieren bereits sowie Gruppen und Klubs zur Unterhaltung und sportlichen Aktivität. Sie müssen besser bekannt gemacht werden. Das Zusammenbringen dieser Gruppen und Klubs reicht nicht aus. Es braucht auch einen niederschweligen Zugang - insbesondere muss gleichzeitig eine Entlastung zu Hause geboten werden.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informelle Hilfe begünstigen (Familie, Freunde, Nachbarn, Freiwillige)</li><li>• Kontakte mit anderen Menschen fördern</li><li>• Einfacher Zugang zu Selbsthilfe- und Angehörigengruppen, Unterhaltung und sportliche Aktivitäten sowie zur Weiterbildung</li><li>• Zu diesen Massnahmen immer auch entsprechende Entlastung aktiv anbieten sowie verbesserter Zugang zur Freizeit und gesellschaftlichem Leben</li></ul>
Fachleute	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kommunikation mit den pflegenden Angehörigen intensivieren</li></ul>

### 3.3 Schwerpunkt 3: Vereinbarkeit mit dem Berufsleben

#### **Bedarf**

Die Vereinbarkeit von Berufsleben mit der Betreuung eines Angehörigen ist eine grosse Herausforderung. Sie ist ein wesentliches Element, damit Personen, die sich um ihre Angehörigen kümmern, gleichzeitig berufstätig sein und ihren Lebensunterhalt verdienen können.

#### **Massnahmen**

Das heute in der Schweiz geltende Arbeitsrecht sieht keine rechtliche Pflicht des Arbeitgebers vor, einem Mitarbeiter frei zu geben, damit sich dieser um ein krankes Familienmitglied kümmern kann. Art. 36 Abs. 1 und 3 des Arbeitsgesetzes legt fest: «Bei der Festsetzung der Arbeits- und Ruhezeit ist auf Arbeitnehmer mit Familienpflichten besonders Rücksicht zu nehmen. Als Familienpflichten gelten die Erziehung von Kindern bis 15 Jahren sowie die Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger oder nahestehender Personen.» Das Gesetz sieht für die Betreuung kranker Kinder unter 15 Jahren 3 Freitage vor. Hingegen besteht keine gesetzliche Grundlage für Abwesenheiten bei der Erkrankung eines Elternteils oder eines anderen Familienmitgliedes.

Der Aktionsplan des Bundes sieht vor, eine bessere Rechtssicherheit bei kurzen Arbeitsabwesenheiten, eine Ausweitung der Betreuungsgutschriften der AHV, einen Erlass einer rechtlichen Grundlage für einen Betreuungsurlaub für längere pflegebedingte Abwesenheiten und die Möglichkeiten zur Sicherstellung des Kündigungsschutzes während des Betreuungsurlaubs zu prüfen.

Betreuende Angehörige müssen korrekt über ihre Rechte informiert werden. Sie können in Übereinstimmung mit ihren Arbeitsgebern Anpassungen der Arbeitszeit und/oder Ferien verlangen. Es ist wichtig, den Akzent auf die Sensibilisierung der Arbeitgeber für die Thematik der betreuenden Angehörigen zu legen.

Zudem können Unternehmen Anpassungen wie flexible Arbeitszeiten, eine Reduktion des Beschäftigungsgrads, zusätzliche Ferien oder Arbeiten von zu Hause anbieten.

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information über Rechte</li><li>• Unterstützung in administrativen Belangen (Rechte einfordern, Hilfe bei den Verfahren)</li></ul>
Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilisierung der Notwendigkeit der Begünstigung von flexiblen Arbeitszeiten, Arbeitszeitreduktion, zusätzliche Ferien, Arbeiten von zu Hause aus</li><li>• Sensibilisierung der Wichtigkeit der Förderung der Inanspruchnahme von begründeten Arbeitsunterbrechungen, Sabbaticals</li></ul>

### 3.4 Schwerpunkt 4: Finanzielle Unterstützung

#### **Bedarf**

Damit betreuende Angehörige ihre Unterstützungsrolle nachhaltig wahrnehmen können, müssen sie über die finanziellen Mittel verfügen, um ihren Bedarf zu decken. Es ist ebenfalls notwendig darauf zu achten, dass die Kosten der Entlastungsangebote für die betreuenden Angehörigen tragbar sind.

#### **Massnahmen**

Angebote der individuellen finanziellen Unterstützung der Person existieren<sup>3</sup>, aber sie sind häufig den betreuenden Angehörigen nicht bekannt. Es ist wichtig, sie zu diesem Thema zu informieren und - beim administrativen Vorgehen zu unterstützen. Die Gesuche müssen angesichts der langen Bearbeitungsdauer früh genug gestellt werden (insbesondere für die Hilflosenentschädigung).

Die verfügbaren Leistungen für die Entlastung von betreuenden Angehörigen müssen finanziell tragbar sein. Es braucht Massnahmen, um die Kosten zu Lasten der Benutzer zu senken, insbesondere für Entlastungsangebote.

Es braucht Überlegungen zu den verschiedenen Arten der finanziellen Unterstützung (Steuerabzüge, Direkthilfe) oder andere Förderungsmodelle und ihren Einfluss auf den Einbezug der betreuenden Angehörigen und auf die Kosten der Spitex, die sich unter anderem auch auf die Erfahrungen der anderen Kantone stützen.

---

<sup>3</sup> Finanzielle Hilfeleistungen für Personen mit einer Behinderung, Finanzielle Hilfeleistungen für betagten Personen, Hilflosenentschädigung IV (Invalidenversicherung), Hilflosenentschädigung AHV (Alters- und Hinterlassenversicherung), Betreuungsgutschriften, Assistenzbeitrag IV (Invalidenversicherung), Steuerabzug freiwillige Hilfe, Vergütung von Krankheits- und Behinderungskosten für Personen mit einer Behinderung (RKEL)

Zielgruppe	Aktionen
Betreuende Angehörige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Über bestehende finanzielle Unterstützung informieren</li><li>• Administrative Unterstützung bei der Einreichung der Gesuche</li></ul>
Fachleute	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fachpersonal im Bereich Gesundheit und Soziales sensibilisieren, damit die Gesuche zur finanziellen Unterstützung frühzeitig eingereicht werden</li></ul>
Behörden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kosten zu Lasten der Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfänger senken</li><li>• Überlegungen über die verschiedenen Arten der finanziellen Unterstützung oder andere Förderungsmodelle und ihre jeweiligen Auswirkungen anstellen.</li></ul>

## 2. Teil: Unterstützung für Freiwilligenarbeit in den Bereichen Gesundheit und Soziales

### 1. Bestandesaufnahme

#### 1.1 Anzahl Freiwillige

##### **Schweiz**

Gemäss der Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zum freiwilligen Engagement 2013-2014<sup>4</sup>, übten im Jahr 2013 rund 33 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung in der Schweiz ab 15 Jahren mindestens eine institutionalisierte oder eine informelle Freiwilligenarbeit aus.

Jede fünfte Person (20%) führt eine unbezahlte Tätigkeit im Rahmen von Organisationen oder Institutionen aus (institutionalisierte Freiwilligenarbeit), was rund 1,4 Millionen Menschen entspricht.

18,6 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung leisten unbezahlte Tätigkeiten wie Nachbarschaftshilfe, Kinderbetreuung, Dienstleistungen oder Pflegeaufgaben für Verwandte und Bekannte, die nicht im selben Haushalt leben (informelle Freiwilligenarbeit).

Gewisse Personen sind sowohl in der institutionalisierten - als auch in der informellen Freiwilligenarbeit tätig.

Männer engagieren sich stärker im institutionalisierten Rahmen als Frauen (mit 22.2% gegenüber 17.9%), Frauen leisten häufiger informelle Arbeit als Männer (mit 23.2% gegenüber 13.8%).

##### **Wallis**

Der Verein Benevoles Valais- Wallis zählt in den verschiedenen Organisationen in den Bereichen Gesundheit und Soziales rund 4'000 aktive Freiwillige, deren Leistungen direkt oder indirekt betreuende Angehörige entlasten. Die Anzahl Personen, welche diese Leistungen in Anspruch nehmen beläuft sich auf rund 30'000.

#### 1.2 Anzahl Stunden

##### **Schweiz**

Gemäss der oben erwähnten Freiwilligenerhebung des BFS leisten Personen in der Schweiz, die im institutionalisierten Rahmen tätig sind, 13.3 Stunden pro Monat und Personen im Bereich der informellen Freiwilligentätigkeit 15.3 Stunden pro Monat. Diese Zahlen fallen in schwach bevölkerten Gegenden sowie kleinen Gemeinden höher aus. Die gesamten Arbeitsstunden der Freiwilligenarbeit in der Schweiz wurden für das Jahr 2013 auf 665 Millionen geschätzt.

##### **Wallis**

Im Wallis leisten Freiwillige, die in Organisationen in den Bereichen Gesundheit und Soziales in direktem Zusammenhang mit betreuenden Angehörigen stehen, rund 120'000 Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr, sprich rund 6.7 Millionen Franken unter Berücksichtigung der durchschnittlichen Arbeitskosten (CHF 55.63 pro Std.).

---

<sup>4</sup> 425-1500 Arbeit und Erwerb / Freiwilliges Engagement in der Schweiz 2013-2014

## 2. Massnahmen für Freiwillige

Dutzende von Organisationen bieten im Bereich Gesundheit und Soziales Leistungen für die direkte oder indirekte Entlastung von betreuenden Angehörigen an, die ganz oder teilweise von Freiwilligen durchgeführt werden. Es handelt sich unter anderem um Hausbesuche, Fahrdienste, Mahlzeitenlieferung, Sterbebegleitung sowie verschiedene Beratungs-, Austausch- und Entlastungsangebote.

Mit der Unterstützung dieser Freiwilligenarbeit werden gleichzeitig die Unterstützungs- und/oder Entlastungsangebote für betreuende Angehörige gefördert. Die vorgeschlagenen Massnahmen können auf die folgenden Schwerpunkte aufgeteilt werden:

- Schwerpunkt 1: Wertschätzung und Förderung der Freiwilligenarbeit
- Schwerpunkt 2: Rekrutierung und Schulung der Freiwilligen
- Schwerpunkt 3: Rahmenbedingungen und Umfeld
- Schwerpunkt 4: Motivation und langfristige Bindung der Freiwilligen

Die vorgeschlagenen Massnahmen berücksichtigen bezüglich der Leistungen sowohl die Bedürfnisse der Freiwilligen sowie der Organisationen wie auch die Bedürfnisse der betreuenden Angehörigen. Der Begriff Organisation wird nachfolgend für die verschiedenen in der Freiwilligenarbeit tätigen Institutionen ungeachtet ihrer Rechtsform verwendet.

### 2.1 Schwerpunkt 1: Wertschätzung und Förderung der Freiwilligenarbeit

#### **Bedarf**

Für die Entlastung der betreuenden Angehörigen braucht es angesichts der demografischen Entwicklung - mit zunehmender Alterung der Bevölkerung eine langfristige Verankerung der Freiwilligenarbeit und der Organisationen, die diese organisieren. Damit die Angebote langfristig bestehen bleiben und weiterhin kostenlos oder zu moderaten Preisen angeboten werden können, ist es wichtig, diese Organisationen zu unterstützen und das Engagement der Freiwilligen anzuerkennen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Arbeit der Freiwilligen anzuerkennen: mündliche Danksagungen, Treffen und Austausch, Ausstellung von Bescheinigungen für die geleistete Arbeit, Rückerstattung von Spesen, Weiterbildungsangebote, mediale Anerkennung usw. Diese verschiedenen Arten der Wertschätzung fördern die freiwillige Tätigkeit, durch die Vermittlung der Botschaft etwas Sinnvolles zu tun, was auch andere Personen motivieren kann, sich zu engagieren.

Zusätzlich zur «moralischen» Anerkennung erhoffen sich Organisationen vor allem finanzielle Unterstützung. Spenden und Mittelbeschaffung gehören zum Vereinsleben. Es handelt sich um eine schwierige Aufgabe, da Spender sich schwertun, die sogenannten Betriebskosten zu übernehmen. Die finanzielle Basis einiger Organisationen müsste konsolidiert werden, damit Projekte für betreuende Angehörige ausgebaut und bestehende Angebote langfristig sichergestellt werden können. Solche Projekte und Leistungsangebote können Gegenstand für die Mittelbeschaffung von verschiedenen Stellen sein. Diese finanzielle Unterstützung ist eine Form der Anerkennung für die Organisationen, vor allem da die Einsparungen sowohl bei den Leistungsempfängern, wie auch auf kantonaler Ebene gemessen werden kann.

#### **Massnahmen**

Die gesellschaftliche Wertschätzung der Freiwilligenarbeit ist für alle Beteiligten von grosser Bedeutung: von den LeistungsempfängerInnen über die Verantwortlichen der Organisationen, die Familien und deren Umfeld, die Medien bis hin zu den Behörden.

Zielgruppe	Aktionen
Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anerkennung, Nutzen, langfristige Bindung, Rückerstattung von Spesen, Förderung der Unternehmen zur Unterstützung der freiwilligen Arbeit (zum Beispiel Entlastung von Arbeitsstunden), gesellschaftliche Wertschätzung</li></ul>
Organisationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestehende Angebote festigen und den Ausbau von neuen Projekten für betreuende Angehörige fördern</li><li>• Förderung und Anerkennung durch die Medien fördern</li></ul>

## 2.2 Schwerpunkt 2: Rekrutierung und Schulung der Freiwilligen

### **Bedarf**

Freiwilliges Engagement beinhaltet nebst dem Engagement auch die persönliche Entfaltung. Zudem ist in den letzten Jahren die Freiwilligentätigkeit mobiler geworden. Personen engagieren sich nicht mehr nur in ihren Gemeinden oder Quartieren, sondern sie sind bereit, weite Wege auf sich zu nehmen.

Viele Freiwillige möchten nicht nur eine Funktion in einer Organisation wahrnehmen, sondern sehen darin die Möglichkeit für die persönliche Entwicklung und Bereicherung. Wenn diese Erwartungen nicht erfüllt werden, suchen sich Freiwillige eine neue Herausforderung.

Freiwillige können mit der Zeit ermüden und/oder die Motivation verlieren. Manchmal besteht auch ein Gefühl der Hilflosigkeit gegenüber bestimmten Situationen oder Problemen im Zusammenhang mit der Freiwilligentätigkeit. Es braucht regelmässige Rückmeldungen von Seiten der Organisation an die freiwilligen Helferinnen und Helfer. Daher sind von den Organisationen und Vereinen eine Einführung in die Tätigkeit, Begleitung, Erfahrungsaustausch und regelmässige Auswertungen anzubieten.

Freiwilligenarbeit sollte klar definiert sein, das heisst die Zuständigkeiten, die Aufgaben, Kompetenzen und Verpflichtungen von Freiwilligen sind von Seiten der Organisation eindeutig definiert. Zudem sollte bei Bedarf Weiterbildung und Coaching angeboten werden.

Eine Organisation definiert die Rahmenbedingungen, die den Freiwilligen geboten werden, was von den Freiwilligen erwartet wird und was die Organisation ihrerseits bietet, unter anderem bezüglich Versicherungen und Spesenentschädigungen. Es braucht interne Zuständigkeiten für die Rekrutierung und vor allem für die Begleitung der Freiwilligen sowie über die entsprechenden Mittel (personell und finanziell).

Die verschiedenen Erwartungen und Verpflichtungen sind beiden Parteien (Freiwillige und Organisation) vor dem Engagement der Freiwilligen bekannt und werden von Vorteil schriftlich festgehalten. Es braucht deshalb Kenntnisse über die Bedürfnisse und Werte von beiden Partnern; allfällige Probleme können so vorweggenommen werden, eine gegenseitige Zusammenarbeit angestrebt und ein Vertrauensverhältnis geschaffen werden.

### **Massnahmen**

Es ist von grosser Bedeutung, dass Organisationen über ein Konzept für die Rekrutierung, Schulung sowie die Begleitung ihrer Freiwilligen verfügen. Benevol Schweiz hat entsprechende Standards (siehe Anhang 3) herausgegeben; die Umsetzung in den einzelnen Organisationen ist jedoch sehr unterschiedlich und individuell. Analog ihrer Zielsetzung erarbeitet die Organisation jeweils ein eigenes Konzept.

Jedes freiwillige Engagement wird individuell begleitet, durch regelmässige Gespräche, Erfahrungsaustausch und Weiterbildungen. Es empfiehlt sich die gegenseitigen Erwartungen und Verpflichtungen in einer Einsatzvereinbarung schriftlich festzuhalten. Es liegt in der Zuständigkeit der Organisation zu überprüfen, dass die Werte und Erwartungen der Freiwilligen mit den Werten und Erwartungen der Einrichtung übereinstimmen.

Die Mobilität in der Freiwilligenarbeit ist auf den verschiedenen Ebenen ebenfalls zu berücksichtigen. Organisationen derselben Region mit gemeinsamen Zielen oder Werten können ihre Freiwilligenarbeit gemeinsam organisieren. Freiwillige, die eine Veränderung oder ein neues Projekt anstreben, könnten ihr Fachwissen einfacher in einer anderen Einrichtung einbringen (für eine bestimmte Zeitdauer oder unbefristet).

Zielgruppe	Aktionen
Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klarer organisatorischer Rahmen bieten</li><li>• Freiwillige begrüßen, einführen, schulen, coachen und begleiten</li><li>• Referenzperson innerhalb der Organisation Austausch, Information und externe Unterstützung anbieten</li><li>• Grund- und Weiterbildungen anbieten</li></ul>
Organisationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisationen bei der Erstellung ihres Freiwilligenkonzepts beraten, vor allem die Rolle der Freiwilligen definieren</li><li>• Suche nach Freiwilligen begleiten/unterstützen</li><li>• Engagement der Freiwilligen begünstigen in allen Bevölkerungsschichten (Junge, Arbeitslose, IV, Neuankommende, Rentner usw.).</li><li>• Begleitung bei der Erarbeitung von Schulungen für Freiwillige</li><li>• Spezifische Schulungen für die Verantwortlichen im Bereich Freiwilligenarbeit und Vorstände anbieten</li><li>• Begleitung und Coaching für die Führung und Begleitung von Freiwilligen</li></ul>

### 2.3 Schwerpunkt 3: Rahmenbedingungen und Umfeld

#### **Bedarf**

Eine Organisation - und sei sie noch so klein - hat - bei der Personalführung dieselben Anforderungen wie ein Unternehmen. Die strukturelle Organisation sowie eine gute Verteilung der Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Freiwilligen und Fachpersonen optimieren die Zielerreichung und dadurch die langfristige Verankerung der Angebote. Freiwillige brauchen einen gut definierten organisatorischen Rahmen, damit eine klare Sicht über Aufgabe, Rolle und Funktion herrscht.

Die Freiwilligen werden schrittweise integriert und danach bei den Aufgaben begleitet und bei Bedarf unterstützt. Der Erfahrungsaustausch in der Organisation fördert die Teambildung und die persönliche Entfaltung aller Beteiligten. Während der gesamten Dauer wird der Freiwillige - begleitet und seine Arbeit anerkannt. Die Rahmenbedingungen dienen den Freiwilligen dazu, sich in der Organisation zurechtzufinden und die Grenzen ihres Engagements zu kennen. Es kommt immer wieder vor, dass Freiwillige ihre Kompetenzen überschreiten. Es braucht klare Einsatzbedingungen, um solche Situationen zu vermeiden oder diese falls erforderlich, so gut wie möglich zu regeln.

Der Teamführung auf freiwilliger wie auch professioneller Basis bedarf besonderer Aufmerksamkeit. Die Gruppendynamik kann sich verändern. Es ist wichtig, den Zusammenhalt zu stärken, ein offenes Ohr zu haben und auf eventuelle Konflikte frühzeitig zu reagieren. Daher sollte die Arbeitsweise offen und transparent sein. Ob professionell oder freiwillig: ein gutes Arbeitsklima und ein stabiles Umfeld sind unabdingbare Elemente für das Wohlbefinden im Team sowie eine optimale und produktive Arbeitsweise.

### Massnahmen

Es besteht im Moment keine gesetzliche Grundlage für das Freiwilligenengagement. Die Einhaltung der Standards von Benevol Schweiz sind wegweisend (insbesondere auch die Beschränkung der Freiwilligenarbeit auf 6 Stunden pro Woche im Jahresdurchschnitt). Die Organisationen kennen diese Standards, verfügen aber auch über die Kompetenz und die für die Umsetzung benötigten Mittel.

Vorstände müssen über Projektleitungserfahrung und Kenntnisse in Teamführung verfügen, damit eine gute Arbeitsweise der Organisation und das langfristige Engagement gewährleistet sind.

Zielgruppe	Aktionen
Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten kennen, unter anderem mit Unterlagen wie Leitbild, Pflichtenhefte, Einsatzvereinbarungen usw</li></ul>
Organisationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten gegenüber Organisationen und Freiwilligen kennen</li><li>• Mittel zur Verfügung stellen, damit Standards eingehalten werden können, insbesondere bei der Vergütung der Spesen der Freiwilligen</li><li>• Begleiten und coachen bei der Projektleitung</li><li>• Begleiten und coachen bei Führung der Freiwilligen</li></ul>

## 2.4 Schwerpunkt 4: Motivation und langfristige Bindung der Freiwilligen

### Bedarf

Eine Person, die sich freiwillig engagieren möchte, will sich nützlich machen und ihre Zeit und Erfahrung ohne finanzielle Entschädigung zur Verfügung stellen. Der Freiwillige will helfen, aber auch seine Kenntnisse erweitern und neue Erfahrungen sammeln. Der gesellschaftliche Aspekt, Treffen und Austausch innerhalb der Organisation gehören ebenfalls zu den Gründen, die Freiwillige motivieren, sich zu engagieren. Für einen optimalen und langfristigen Einsatz ist es deshalb wichtig, dass die persönliche Motivation der Freiwilligen mit den Werten der Organisation übereinstimmt.

Die Motivation kann unterschiedlich sein und zeigt, dass Freiwilligenarbeit nicht uneigennützig ist. Die Motivation, die zu einem Einsatz führt, ist zu unterscheiden von der Motivation, die dazu führt, den Einsatz längerfristig durchzuführen. Dies bedeutet, dass es viele motivierende Faktoren gibt, die sich auch um persönliche Interessen drehen: Dem Leben einen Sinn verleihen, mehr Anerkennung erhalten, Menschen treffen, sich nützlich fühlen, Erfahrung sammeln, usw. Unabhängig von der Ursprungsmotivation verstärkt ein Engagement in der Ausführung die Motivation.

Es gibt verschiedene Gründe, die dazu führen, dass die Freiwilligenarbeit beendet wird: hauptsächlich genannt wird Zeitmangel auf Grund anderer beruflichen oder familiären Verpflichtungen. Genannt werden weitere Gründe wie Umzug, gesundheitliche Probleme, Überlastung usw. Freiwillige geben ihr Engagement innerhalb einer Organisation auch auf, um sich einer anderen Organisation hinzuwenden. Die Gründe können – ganz einfach geänderte Einsatzzeiten oder ein anderes Engagement sein, aber auch ein Interessen- oder Wertekonflikt, Überlastung, Mangel an Anerkennung usw. Deshalb ist es wichtig, ein besonderes Augenmerk auf die langfristige Bindung zu legen.

### Massnahmen

Die Förderung von Motivation und Freude bei den alltäglichen Einsätzen sind unerlässlich, damit der freiwillige Einsatz und damit das Angebot langfristig Bestand hat.

Verschiedene Akteure haben eine Verantwortung für die Motivation des freiwilligen Engagements:

1. Staat und Gesellschaft - für die Anerkennung der Freiwilligenarbeit und die Förderung geeigneter Rahmenbedingungen.
2. Organisationen, die günstige Rahmenbedingungen für die Freiwilligenarbeit schaffen müssen. Die Verantwortlichen für die Freiwilligenarbeit werden unterstützt sich die notwendigen Kenntnisse anzueignen, insbesondere im Bereich Leadership.
3. Die Freiwilligen müssen sich über ihre persönlichen Erwartungen und Ressourcen und den Erwartungen in Bezug auf ihr Engagement bewusst sein, damit ein nachhaltiges Engagement möglich ist.

Zielgruppe	Aktionen
Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Freiwillige in Entscheide einbinden</li><li>• Kurse, Vorträge usw. anbieten</li><li>• Supervisionen anbieten, Erfahrungsaustausch fördern</li><li>• Vereinsleben fördern, Konfliktmanagement</li><li>• Einsatz von jedem Freiwilligen anerkennen, bedanken, feiern (Jubiläum), ihm die Aufmerksamkeit entgegenbringen, die er braucht</li></ul>
Organisationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förderung von Weiterbildung, Erfahrungsaustausch und der Organisationskultur</li></ul>

## Schlussfolgerungen

Der Verbleib zu Hause bei Pflege- und/oder Betreuungsbedarf ist nur möglich dank der Unterstützung von betreuenden Angehörigen und Freiwilligen. Sie leisten einen signifikanten Beitrag zur Betreuung von pflegebedürftigen Personen.

Die verschiedenen vorgeschlagenen Massnahmen legen den Grundstein für den Ausbau der Entlastung und Unterstützung für betreuende Angehörige und Freiwillige in unserem Kanton. Sie zielen unter anderem darauf ab, das bestehende Angebot nachhaltig zu verankern und die Leistungen entsprechend dem ansteigenden Bedarf und dessen Entwicklung koordinierend auszubauen.

Gewisse Massnahmen bestehen darin, bestehende Massnahmen oder Leistungen weiterzuführen oder auszubauen. Andere enthalten neue Vorschläge, die noch genauer definiert und ausgearbeitet werden müssen.

Die Internetseite auf der die Informationen zu den Unterstützungs- und Entlastungsangeboten aufgeführt sind, wird voraussichtlich im Juni 2017 aufgeschaltet. Sie macht das Informationsangebot leicht zugänglich und erleichtert den betreuenden Angehörigen die Suche nach Angeboten.

Für die Umsetzung der geplanten Massnahmen braucht es zusätzliche Überlegungen und Diskussionen. Die Dienststellen für Gesundheitswesen und Sozialwesen erstellen die betreffenden Mandate und Budgets.

*Genehmigt durch das Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur am 19. Juni 2017*

## Bibliografie

AgeCare-SuisseLatine. Wer pflegt und betreut ältere Menschen Daheim? Die Situation der Angehörigen und ihre Ansprüche an die Spitex. Zusammenfassung einer Forschungsarbeit (Lateinische Schweiz, mit Vergleich zur Deutschschweiz) im Auftrag des Spitexverbands Schweiz. Studienleitung: Prof. Dr. Pasqualina Perrig-Chiello, Universität Bern; Prof. Dr. François Höpflinger, Universität Zürich; Dr. Sarah Hutchison, Universität Bern. September 2011

Berner Fachhochschule. Unterstützung von pflegenden Angehörigen: Ohne Gemeinden geht's nicht! Social Impact Erkenntnisse zur Sozialen Sicherheit 1 / 2016

Bundesamt für Statistik BFS. Freiwilliges Engagement in der Schweiz 2013/2014. Neuenburg 2015

Büro BASS. Zeitlicher Umfang und monetäre Bewertung der Pflege und Betreuung durch Angehörige. Juli 2014

Careum / BASS. Betreuungszulagen und Entlastungsangebote für betreuende und pflegende Angehörige, Schweizweite Bestandsaufnahmen. Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG), Iren Bischofberger, Anke Jähnke (Careum Forschung) Melania Rudin, Heidi Stutz (Büro BASS) Zürich/Bern, 30. April 2014.

Kanton Genf. Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé, Direction générale de la santé, Service de la planification et du réseau de soins, Commission consultative pour le soutien des proches aidants actifs à domicile. Zwischenbericht vom 18. Oktober 2012.

Kanton Genf. Étude sur les proches aidants et les professionnels de l'Institution genevoise de maintien à domicile dans le Canton de Genève – AGÈneva Care. Rapport de recherche sur les proches aidants. Stéphanie Pin, Projektleiterin, Prof. Dario Spini & Prof. Pasqualina Perrig-Chiello, Juli 2015

Kanton Waadt. Service des assurances sociales et de l'hébergement. Commission consultative pour le soutien direct des proches aidants actifs à domicile – CCSPA. Rapport d'activité 2011 – 2012

Kanton Waadt. Service des assurances sociales et de l'hébergement. Outil d'évaluation des besoins du proche aidant. Recommandations pratiques d'utilisation et de diffusion. Juli 2013

Schweizerische Eidgenossenschaft. Unterstützung für betreuende und pflegende Angehörige, Situationsanalyse und Handlungsbedarf für die Schweiz, Bericht des Bundesrates. Bern, 05. Dezember 2014.

Sottas formative works. Pflegende Angehörige in komplexen Situationen am Lebensende. Schlussbericht. Beat Sottas, Sarah Brügger, Adrienne Jaquier, Delphine Brülhart, Laura Perler. Lebensende – Nationales Forschungsprogramm NFP 67. Freiburg, 2016

Walliser Vereinigung der sozialmedizinischen Zentren. Bericht Betreuende Angehörige. April 2016

Walliser Gesundheitsobservatorium, ESS 2012, STATPOP (population résidante permanente du Valais 2014)

## Anhänge

## **Anhang 1 Mitglieder der Arbeitsgruppe**

Dieser Bericht wurde von einer Arbeitsgruppe mit folgenden Vertreterinnen und Vertretern der wichtigsten Ansprechpartner, des Kantons und des Walliser Gesundheitsobservatoriums (WGO) verfasst, in alphabetischer Reihenfolge:

- Albrecht-Grichting Marie-Therese, Alzheimervereinigung Wallis
- Berthouzozy Cathy, Gesundheitsförderung Wallis (Plattform 60+)
- Bourban Muriel, Sozialberatung Emera
- Burato Gutierrez Véronique, Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO)
- Cipolla Colette, Rotes Kreuz Wallis
- Constantin Nicole, Alzheimervereinigung Wallis
- Dubuis Julien, Verein Betreuende Angehörige Valais
- Fux Sabine, Walliser Vereinigung der SMZ
- Germann Dominique, Walliser Vereinigung der SMZ
- Häfliger Ida, Pro Senectute
- Hochreutiner Françoise, Verein Betreuende Angehörige Wallis
- Marquis Sandra, Verein Betreuende Angehörige Wallis
- Lehner Markus, Vereinigung der Walliser Alters- und Pflegeheime (AVALEMS)
- Martignoni Yves, Dienststelle für Gesundheitswesen (DGW)
- Moix Marylène, Rotes Kreuz Wallis
- Perroud Bruno, Freiwillige Valais-Wallis
- Venetz Margot, Dienststelle für Sozialwesen de l'action sociale (DSW)
- Salamin Loriane, Freiwillige Valais-Wallis
- Schaller Arnaud, Vereinigung der Walliser Alters- und Pflegeheime (AVALEMS)
- Schnyder Carol, Sozialberatung Emera
- Tornare Yann, Pro Senectute



Kindheit, Jugend	Informationen	Zuhören, Beratung	Selbsthilfegruppe	Entlastung, Betreuung zu Hause	Ferienaufenthalt	Aktivitäten und Freizeit	Hilfe und Pflege zu Hause	Tagesbetreuung	Kurz- oder Langzeitaufenthalt in einer Institution	Transport	Administrative und finanzielle Unterstützung	Ausbildung
Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis (SMZO)												
Rotes Kreuz Wallis												
Association Main Sûre												
Association Transport Handicap												
Association valaisanne de médiation												
Pro-xy												
Transport Handicap DM												









Sucht	Informationen	Zuhören, Beratung	Selbsthilfegruppe	Entlastung, Betreuung zu Hause	Ferienaufenthalt	Aktivitäten und Freizeit	Hilfe und Pflege zu Hause	Tagesbetreuung	Kurz- oder Langzeitaufenthalt in einer Institution	Transport	Administrative und finanzielle Unterstützung	Ausbildung
Sucht Wallis												
Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis (SMZO)												
Psychiatriezentrum Oberwallis												
Réseau Entraide Valais												
Association valaisanne de médiation												
Die Dargebotene Hand												
Gang nit												
Pro-xy												
Transport Handicap DM												

Notlagen	
Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis (SMZO)	
Psychiatriezentrum Oberwallis	Informationen
Association valaisanne de médiation	Zuhören, Beratung
Die Dargebotene Hand	Selbsthilfegruppe
Gang nit	Entlastung, Betreuung zu Hause
Pro-xy	Ferienaufenthalt
Transport Handicap DM	Aktivitäten und Freizeit
	Hilfe und Pflege zu Hause
	Tagesbetreuung
	Kurz- oder Langzeitaufenthalt in einer Institution
	Transport
	Administrative und finanzielle Unterstützung
	Ausbildung



## **benevol Standards der Freiwilligenarbeit**

**Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmensch und Umwelt. Sie schliesst freiwilliges und ehrenamtliches Engagement ein und umfasst jegliche Formen unentgeltlich geleisteter selbstbestimmter Einsätze ausserhalb der eigenen Kernfamilie. Die benevol-Standards definieren Rahmenbedingungen für eine bewusste Gestaltung von erfolgreichen Freiwilligeneinsätzen.**

### **1. Freiwilligenarbeit als Teil der Organisationsphilosophie**

Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr. Organisationen<sup>1</sup>, die mit Freiwilligen arbeiten, beziehen die Freiwilligenarbeit in ihr Leitbild ein. Die Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verpflichtungen von Freiwilligen und von bezahlten Angestellten sind eindeutig definiert und abgegrenzt.

Organisationen weisen freiwillig geleistete Einsätze aus. Das Sichtbarmachen ermöglicht die öffentliche Anerkennung. Eine regelmässige Auswertung ist Teil von erfolgreichen Freiwilligeneinsätzen.

### **2. Anerkennung der Freiwilligenarbeit**

Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche, individuelle Anerkennung. Möglichkeiten der Mitsprache und Beteiligung an Entscheidungsfindungen fördern Motivation und Zugehörigkeit. Weiterbildung erweitert die Kompetenz und ist zugleich Anerkennung.

### **3. Rahmenbedingungen**

Freiwilligenarbeit wird unentgeltlich geleistet. Freiwilligeneinsätze sollen im Jahresdurchschnitt auf sechs Stunden pro Woche begrenzt sein. Es sind auch Block-Einsätze möglich. Die zeitliche Beschränkung der Einsätze ist Voraussetzung für die Vereinbarkeit von Freiwilligenarbeit mit den täglichen Aufgaben des Einzelnen. Die Organisation ermöglicht den Erwerb der notwendigen Fachkenntnisse oder übernimmt die entsprechenden Weiterbildungskosten.

### **4. Begleitung der Freiwilligen**

Einsatzorganisationen bestimmen eine für die Freiwilligenarbeit zuständige Person. Sie vertritt die Interessen der Freiwilligen innerhalb der Organisation und gestaltet die Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen. Freiwillige haben Anspruch auf Einführung, Begleitung, Erfahrungsaustausch und regelmässige Auswertungen. Häufigkeit und Formen der personellen Unterstützung haben sich an der Aufgabe und an den Bedürfnissen der Freiwilligen zu orientieren.

### **5. Instrumente <sup>2</sup>**

Einsatzvereinbarung: Es empfiehlt sich, gegenseitige Erwartungen und Verpflichtungen schriftlich festzuhalten und die Dauer oder Fortsetzung des Einsatzes regelmässig zu besprechen.

Spesenregelung: Alle effektiven Auslagen (wie z.B. Fahrkosten, Verpflegung, Porti, Telefonate, zur Verfügung gestellte Arbeitsmittel) sind zu entschädigen. Bei der Ausrichtung von Pauschalspesen ist die Genehmigung durch die kantonale Steuerverwaltung einzuholen.

Versicherung: Freiwillige müssen während ihres Einsatzes durch die Organisation gegen Haftpflichtansprüche versichert sein. Ein erweiterter Versicherungsschutz ist vor dem Einsatz zu klären.

DOSSIER FREIWILLIG ENGAGIERT: Den Freiwilligen ist ein Nachweis über die Art und Dauer ihrer Tätigkeit und die dabei eingesetzten und erworbenen Kompetenzen auszustellen (dossier-freiwillig-engagiert.ch).

Stand 01. 2013

<sup>1</sup> Organisationen sind auch Vereine, Stiftungen, Behörden, Heime und weitere.

<sup>2</sup> vgl. Merkblätter von benevol Schweiz