

# Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes



# Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes

1. Auflage: Berlin, Juni 2011

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
Einleitung .....	3
<b>Projektplanung: Projektschritte .....</b>	<b>4</b>
<b>Checklisten und Vorlagen:</b>	
Projektplan: Verantwortlichkeiten und Zeitplan .....	11
Allgemeine Mitarbeiterinformation .....	12
Information für betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen .....	13
Fragenkatalog zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes .....	14
Flyer für einen DRK-Besuchsdienst .....	15
Zeitungsartikel .....	16
Öffentliche Info-Veranstaltung .....	17
Tätigkeitsbeschreibung .....	18
Checkliste zur Führung von Gesprächen mit Interessenten des Besuchsdienstes	19
Interessentenbogen .....	21
Einschätzungsnotiz zum Erstgespräch .....	22
Passungskriterien Seniorin .....	23
Schweigepflicht-Erklärung für die ehrenamtliche Mitarbeit .....	24
Checkliste: Begleiteter Erstbesuch .....	25
Erfassungsbogen der Besuche im ehrenamtlichen Besuchsdienst .....	26
Dokumentation: Besondere Vorfälle Besuchsdienst .....	27
Checkliste: Austauschtreffen Besuchsteam .....	28
Abrechnung der Aufwendungen im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit .....	29
Themenliste der häufigsten Fortbildungsangebote in sozialen Aufgabengebieten	30
Geburtstagsliste Besuchsdienst .....	31
Impressum .....	32

**Wir haben im Text für Pflegepersonen sowie Haupt- und Ehrenamtliche in den sozialen Arbeitsfeldern die weibliche Sprachform gewählt, da diese meist weiblichen Geschlechts sind. Selbstverständlich sind Männer in gleicher Weise angesprochen.**

## Einleitung

Im Zentrum der Angebote für kranke Menschen aber auch für Menschen im Alter steht neben den stationären Einrichtungen die professionelle ambulante Pflege, vernetzt mit den haushaltsnahen Diensten, welche refinanzierbar, aber dem vorgeschriebenen Takt der Kranken- und Pflegekasse untergeordnet sind.

Um den emotionellen Bedürfnissen der hilfebedürftigen Menschen eine Unterstützung zu geben, ist der Aufbau von ehrenamtlichen Besuchsdiensten ein wichtiges Glied in der Hilfeleistungskette des Deutschen Roten Kreuzes. Er ist sowohl für Ehrenamtliche als auch für Besuchte ein Angebot ohne aufwendige vorbereitende Maßnahmen und Organisation.

Die Ehrenamtlichen benötigen eine gute Einführung in ihre Tätigkeit durch die jeweilige Koordinatorin und begleitende Fortbildungen. Die hilfebedürftigen Menschen können in der von ihnen gewünschten Umgebung besucht werden. Dies kann in der eigenen Häuslichkeit, im öffentlichen Raum, z.B. in einem Café oder beim Spaziergehen, oder in Räumlichkeiten einer DRK-Einrichtung sein.

Bei einem gelingenden Besuchsdienst ergänzen sich die Bedürfnisse und Motive von Besuchern und Besuchten zur beiderseitigen Zufriedenheit.

Ziel des Besuchsdienstes ist es, die Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben von älteren und pflegebedürftigen Menschen zu fördern. Dies kann geschehen durch verschiedenste Aktivitäten, z.B. Kaffeetrinken, Vorlesen, Erzählen, Spielen, Spaziergehen, Begleitung zu Kulturveranstaltungen.

Die vorgestellten Projektschritte, Vorlagen und Checklisten dienen als Grundlage für den Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes auf Kreisverbandsebene. Lokale Anpassungen und Ergänzungen können und sollen jederzeit vorgenommen werden.

**Digitale Versionen** sind zur weiteren Nutzung auf der DRK-Wissensbörse unter folgendem Pfad abrufbar: Sozialarbeit, soziale Dienstleistungen > ambulante offene Dienste > Besuchsdienst > Bundesebene > Handbücher

## Projektplanung

### Projektschritte

1. Führungskräfte gewinnen, Projektziele festlegen .....	4
2. Beauftragung einer Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung .....	5
3. Bedarf erfassen .....	5
4. Projektplan erstellen .....	5
5. Grundsätze der Organisation festlegen .....	5
6. Intern kommunizieren und informieren .....	6
7. Tätigkeitsbeschreibung erstellen, Schnittstellen beschreiben .....	7
8. Kommunikationswege etablieren .....	7
9. Für den Besuchsdienst werben .....	8
10. Ehrenamtliche werben und ansprechen .....	8
11. Erstgespräche vorbereiten und führen .....	9
12. Erstbesuche durchführen .....	9
13. Austauschtreffen organisieren .....	9
14. Anerkennung gewährleisten .....	9
15. Evaluieren .....	10
16. Checklisten und Vorlagen .....	10

### 1. Führungskräfte gewinnen, Projektziele festlegen

Eine grundlegende Voraussetzung für den Erfolg jedes Projektes stellt ein transparentes Vorgehen dar, über das alle beteiligten haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen informiert bzw. eingebunden sind.

In einem ersten Schritt muss unter den haupt- und ehrenamtlichen Führungskräften (z.B. ehrenamtlicher Vorstand und Geschäftsführung der Verbandsgliederung) ein grundsätzlicher Konsens über die Projektziele und eine Entscheidung für die Durchführung des Projekts herbeigeführt werden. Hierbei sollten die Fachkräfte (z.B. Servicestelle Ehrenamt) beratend einbezogen werden. Ziele können z.B. sein:

- das DRK möchte die Lebenssituation pflege- und hilfebedürftiger Personen weiter verbessern,
- die hauptamtlichen Dienstleistungen werden sinnvoll ergänzt und damit qualitativ verbessert,
- die hauptamtlichen Pflegemitarbeiter werden wegen einer zusätzlichen emotionalen Versorgung der Menschen psychisch entlastet,
- das DRK möchte das bürgerschaftliche Engagements fördern,
- das DRK möchte die Dienstleistungspalette seines ambulanten Pflegedienstes abrunden und damit seine Wettbewerbsposition verbessern,
- die Durchführung des Projekts und die Etablierung eines Besuchsdienstes gewollt ist und die notwendige Unterstützung und Ressourcen hierfür zur Verfügung gestellt werden.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Vgl. auch die Bundesbeschlüsse zum Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege und Strategie 2010<sup>plus</sup> (2006, 2007)

Ggf. können auch Indikatoren für die vereinbarten Projektziele definiert werden. Diese ermöglichen nach Beendigung des Projekts, den Grad der Zielerreichung zu beschreiben.

## **2. Beauftragung einer Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung**

Erst nachdem die Führungsebene sich für die Durchführung des Projekts entschieden hat, kann die Geschäftsführung eine Mitarbeiterin mit der Projektverantwortung beauftragen. Diese Person wird im Folgenden als Ehrenamtlichenkoordinatorin (EAK) bezeichnet. Die Person muss nicht notwendigerweise den formalen Status als EAK haben, an dieser Stelle ist wichtig, dass es einerseits für das Projekt eine verantwortliche Person gibt, andererseits eine klare Ansprechpartnerin für die Ehrenamtlichen zur Verfügung steht.

## **3. Bedarf erfassen**

Bevor ein Besuchsdienst gestartet wird, sollte Klarheit darüber gewonnen werden, in welcher Form ein Bedarf vorliegt. Wird ein Besuchsdienst von den hilfebedürftigen Menschen erwünscht? Gibt es Menschen, denen eine soziale Ansprache fehlt oder sind sie so in einen Familien- und Freundeskreis integriert, dass ein Besuchsdienst sich erübrigt? Wer interessiert sich dafür und was ist ihm oder ihr dabei wichtig? Was muss erfüllt sein, damit sie sich mit dem Besuchsdienst wohl fühlen? Wer ist bereit und interessiert, am Projekt teilzunehmen? Wo wohnen sie, wird z.B. ein Auto für die Erreichbarkeit benötigt? Dies kann einerseits beurteilt werden aus Erfahrungswerten heraus (z.B. Berichte von Pflegefachkräften), andererseits kann bei potenziellen Interessenten auch gezielt nachgefragt werden und eine stichprobenartige Erhebung gemacht werden.

## **4. Projektplan erstellen**

Ein Projektplan wird von der operativen Ebene erstellt und mit allen Beteiligten abgestimmt. Ein Projektplan umfasst einen Zeit- wie Finanz- und Ressourcenplan, Art und Umfang der Kommunikation zwischen den Projektbeteiligten sowie ein Verzeichnis der beteiligten Personen und der Verantwortlichkeiten.

## **5. Grundsätze zur Organisation ehrenamtlicher Arbeit festlegen**

Sofern noch nicht vorhanden, sollten Grundsätze zur ehrenamtlichen Arbeit von den haupt- und ehrenamtlichen Führungskräften entwickelt werden, an denen die Projektumsetzung sich orientiert. Dies kann z.B. folgendermaßen lauten:

1. Ehrenamtliche entscheiden über die Art ihres Engagements.
2. Ehrenamtliche entscheiden über den Umfang ihres Engagements.
3. Ein geeigneter Ansprechpartner oder eine geeignete Ansprechpartnerin muss sich kompetent um fachliche Probleme und Fragen Ehrenamtlicher kümmern.
4. Für Ehrenamtliche sind regelmäßige Treffen zu veranstalten, die sowohl sozial-kommunikativen als auch fachlich-inhaltlichen Zwecken dienen.

5. Ehrenamtliche erhalten notwendige Kenntnisse durch Einarbeitung und Fortbildung vermittelt.
6. Die Aufgaben Ehrenamtlicher in einem Aufgabenfeld werden gemeinsam vereinbart und sind allen Beteiligten gegenüber transparent zu machen.
7. Ehrenamtliche werden für ihren Einsatz anerkannt.
8. Ehrenamtliche werden vor Überforderung geschützt.
9. Ehrenamtliche schützen die Vertraulichkeit des Kontakts mit den Hilfebedürftigen.

Auch können hier die Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des DRK genutzt werden<sup>2</sup>.

## 6. Intern kommunizieren und informieren

Für jede Mitarbeiterin von Unternehmen oder Organisationen ist es von Interesse, zu wissen, was im eigenen Unternehmen „läuft“. Deshalb sollte die Information eines Kreisverbandes in einem zweistufigen Verfahren erfolgen. Alle Mitarbeiterinnen wie auch ehrenamtliche Engagierte werden per Rund-Mail über den Projektstart informiert und Ansprechpartner für Fragen und Anregungen benannt.

Betroffene oder involvierte Mitarbeiterinnen des ambulanten Pflegedienstes, Ehrenamtliche (u.U. auch der Ortsvereine) und die Leitungen anderer Pflegeeinrichtungen sollten umfassend informiert werden. Hierfür ist z.B. eine Informationsveranstaltung zum Projektstart möglich. Aber auch regelmäßige Veranstaltungen wie Teambesprechungen, Gremien u.a. sollten zum Zweck der frühzeitigen Einbindung aller Betroffenen genutzt werden. Absichten, Ziele, Planungen und Grundsätze der ehren- und hauptamtlichen Zusammenarbeit können die groben Themenblöcke der Informationsveranstaltung bilden.

Eine positive Einschätzung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen zu einem derartigen Projekt ist unabdingbar. Es muss deshalb ersichtlich sein, dass Ehrenamtliche die hauptamtliche Arbeit nicht ersetzen und damit die Arbeitsplätze der Hauptamtlichen gefährden. Der Nutzen für die hauptamtliche Arbeit der Pflegeeinrichtung muss deutlich werden.

Sowohl die Rundmail als auch das Einladungsschreiben zu einer Informationsveranstaltung sollen jeweils im Namen der Geschäftsführungen und der ehrenamtlichen Leiterin der Sozialarbeit versendet werden. Ggf. kann im Nachgang zur Auftaktveranstaltung auch ein Frageformular zur Projektplanung im Intranet eingestellt werden, so dass jederzeit Fragen und Anregungen gegeben werden können.

---

<sup>2</sup> Deutsches Rotes Kreuz (2006): Grundsatzaussagen zum ehrenamtlichen Engagement in den sozialen Aufgabenfeldern des Deutschen Roten Kreuzes. Berlin.



## 7. Tätigkeitsbeschreibung erstellen, Schnittstellen beschreiben

Ziel der Tätigkeitsbeschreibung sollte die eindeutig formulierte Abgrenzung von haupt- und ehrenamtlich wahrgenommenen Aufgaben sein, da dies die Voraussetzung für erfolgreiche (Zusammen-)Arbeit ist. Sowohl die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen des Pflegedienstes als auch Ehrenamtliche und Interessierte können somit Klarheit darüber gewinnen, was die Ehrenamtlichen tun (dürfen) und was sie nicht tun (dürfen), wer Ansprechpartnerin ist usw.

Tätigkeiten für Ehrenamtliche eines Besuchsdienstes können sein:

- Kaffeetrinken und gemeinsame Gespräche führen
- Vorlesen (z.B. Zeitung)
- Spielen
- Spazieren gehen
- Begleitung zum Einkaufen, Friedhof, Kulturveranstaltungen u.a.

Tätigkeiten, die Ehrenamtliche nicht übernehmen dürfen:

- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Pflegerische Tätigkeiten

Hilfreich kann auch sein, einen Schnittstellenkatalog zu erstellen: Wo gibt es Schnittstellen zwischen Haupt- und Ehrenamt, wie können diese gestaltet werden, was muss das Hauptamt vom Ehrenamt wissen und anders herum, wie soll die Regelkommunikation gestaltet sein (s. 8. „Kommunikationswege etablieren“), wo entstehen möglicherweise Konflikte und wie kann man ihnen begegnen?

Die Tätigkeitsbeschreibungen sind sowohl mit den Pflegefachkräften als auch mit Vertreterinnen der Ehrenamtlichen abzustimmen. Es ist empfehlenswert, sich Zeit zu nehmen für eine klare Verständigung zwischen Haupt- und Ehrenamt. Es führt zu mehr Klarheit über Aufgaben, Rollen und Funktionen von Haupt- und Ehrenamt, fördert das gegenseitige Kennenlernen und hilft Konflikte schneller zu erkennen und zu lösen.

## 8. Kommunikationswege etablieren

Interne Kommunikationswege müssen für den laufenden Besuchsdienst etabliert werden. Dies gilt sowohl zwischen Haupt- und Ehrenamt als auch für die Ehrenamtlichen untereinander. Zu klären ist:

- Wer ist für wen in welchen Fällen Ansprechpartner?
- Wer informiert wen wann über was?
- Wie wird was kommuniziert (E-Mail, Formular, Telefon)?

Es ist grundsätzlich zu klären, ob, wie und wie weitgehend die ehrenamtlichen Besuche dokumentiert und diese Informationen weitergegeben werden.

- a) Für eine Dokumentation spricht, dass Wissen weitergegeben wird, um die ganzheit-

liche Versorgung von hilfebedürftigen Menschen zu verbessern.

- b) Gegen eine Dokumentation spricht der entstehende Eindruck, dass der ehrenamtliche Besuchsdienst hier in hauptamtliche Dienstleistungsstrukturen verbindlich eingegliedert wird und damit Freiwilligkeit eingeschränkt wird. Ebenfalls ist zu berücksichtigen, dass die besuchten Personen möglicherweise persönliche Anliegen gezielt diesem (und keinem anderen) ehrenamtlichen Helfer mitteilen möchten. Eine Weitergabe von Informationen kommt in diesem Fall einem Vertrauensbruch gleich.

Beispiele aus der DRK-Praxis zeigen beide Möglichkeiten des Umgangs mit dieser Frage. Ein möglicher Kompromiss kann folgendermaßen aussehen:

- Die ehrenamtlichen Besuche werden zeitlich für den statistischen Nachweis des ehrenamtlichen Engagements erfasst (Datum, Uhrzeit, Dauer).
- Erhaltene Informationen (über Wünsche etc.) werden nur dann an andere DRK-Leistungserbringer weitergegeben, wenn hierzu eine ausdrückliche mündliche Erlaubnis vorliegt. Ein entsprechendes Formular könnte dann z.B. der Pflegedokumentation beiliegen.

Wie auch immer die lokale Entscheidung für eine der Alternativen getroffen wird, sie ist den Betroffenen zu kommunizieren!

## 9. Für den Besuchsdienst werben

Die Werbung unter den zu besuchenden Menschen bzw. ggf. die Erhebung des Bedarfs bei den Kunden eines ambulanten Pflegedienstes kann ggf. unter Einbeziehung der Angehörigen über verschiedene Wege gehen:

- direkte Ansprache durch Pflegefachkräfte des Pflegedienstes
- hausinterne Mitteilungen
- Flyer
- Bekanntmachung bei kommunalen Infrastruktureinrichtungen (Ärzte, Apotheken, Seniorentreffs etc.)

## 10. Ehrenamtliche werben und ansprechen

Werbung zur Gewinnung von Ehrenamtlichen kann über vielfältige Wege geschehen. Welches Kommunikationsmedium zu welchen Erfolgen führt, ist lokal häufig sehr unterschiedlich. Mögliche Wege der Ansprache sind:

- Zeitungsartikel
- Flyer, Plakat
- Informationsveranstaltung
- Bekanntmachung in anderen DRK-Gemeinschaften, bei allen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen, Blutspende etc.: Förderung der Mund-zu-Mund-Propaganda
- Kooperation mit Schulen und anderen lokalen Organisationen
- Freiwilligenagenturen
- Auftritt/ Beteiligung bei lokalen Veranstaltungen



## 11. Erstgespräche vorbereiten und führen

Für die Führung von Erstgesprächen mit Interessenten sollte eine Checkliste als Gesprächsleitfaden dienen. Diese erleichtert der Gesprächsvorbereitung und soll Gedächtnisstütze sein, im Gespräch alle wichtigen Themen anzusprechen, um sich ein realistisches Bild von dem Gesprächspartner zu machen. Ziele eines Interessentengesprächs sind:

- Klärung, welche Art von Engagement für die Interessentin geeignet ist: Information und Beratung
- Einschätzung, ob und zu welcher zu besuchenden Person die Interessentin passen könnte
- Erfassung erforderlicher Informationen und Daten
- Vermittlung eines positiven Eindrucks vom DRK, auch wenn die Person sich gegen ein Engagement entscheiden sollte!

Ein Erstgespräch bietet keine Gewähr für eine gute Passung, liefert aber eine gute Entscheidungsgrundlage.

## 12. Erstbesuche durchführen

Wie in anderen Zusammenhängen auch ist der erste Eindruck beim Kennenlernen neuer Menschen besonders prägend. Auch erfordert der Empfang von zunächst fremden Menschen in der eigenen Häuslichkeit Vertrauen. Daher muss der Erstbesuch durch vertraute Mitarbeiter des ambulanten Pflegedienstes begleitet werden (vgl. Checkliste).

## 13. Austauschtreffen organisieren

Für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen des Besuchsdienstes sollen regelmäßig Treffen mit dem Ziel des Austauschs und der Fortbildung durchgeführt werden (vgl. Checkliste Austauschtreffen). Neben diesen Treffen sollte dauerhaft eine Ansprechpartnerin für individuelle Fragen und Anliegen der Ehrenamtlichen zur Verfügung stehen.

## 14. Anerkennung gewährleisten

Die Entwicklung einer Anerkennungskultur gilt als unabdingbar, soll eine dauerhafte ehrenamtliche Mitarbeit und eine nachhaltige Implementierung ehrenamtlichen Engagements in den Sozialbetrieben gewährleistet sein. Wichtig ist hierbei, dass es um eine Anerkennungskultur sich handelt, nicht um bloße Instrumente der Anerkennung. Damit ist gemeint, dass die Kultur gelebt werden muss und es nicht mit einer Geburtstagskarte einmal im Jahr getan ist. Es geht vielmehr um Werte, Haltungen, Einstellungen, den „Geist“, der auf Fluren, in Gremiensitzungen und im täglichen Umgang miteinander herrscht. Daraus folgt, dass es vielfältige Anerkennungsformen gibt. Anbei eine kleine Übersicht:

- Kommunikative Formen (z.B. persönliche Wertschätzung im täglichen Umgang)
- Immaterielle Formen (z.B. offizielle Ehrungen, Gratulationen, öffentliche Berichtserstattungen)
- Geldwerte Formen (z.B. EhrenamtsCard, Kompetenznachweise, Verpflegung)
- Formen der Förderung und Entwicklung (z.B. Fortbildungen, Feedback- und Entwicklungsgespräche, Übernahme weiterer, verantwortungsvoller Ehrenämter)
- Partizipative Formen (z.B. Grad der Mitsprache und Übernahme von Verantwortung in der Organisation, Grad der Selbstbestimmung in der Arbeit)

Über die Anerkennung der Ehrenamtlichen darf jedoch nicht die Anerkennung der Hauptamtlichen vergessen werden. Für eine gelingende Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt ist es genauso wichtig, die Leistungen der Hauptamtlichen wertzuschätzen. Hier zeigt sich, dass es sich in beiden Fällen letztendlich um gelingende Personalführung handelt, unabhängig von Haupt- oder Ehrenamt.

## 15. Evaluieren

Das Projekt sollte vor der Übernahme in den Regelbetrieb im Sinne einer fortlaufenden Optimierung evaluiert werden:

- Was läuft gut und sollte unbedingt beibehalten werden?
- Wo gibt es Schwierigkeiten, wer ist in welcher Hinsicht unzufrieden?
- Wo gibt es Optimierungsmöglichkeiten in der Ablauforganisation?
- Wo gibt es Unsicherheiten oder Unklarheiten?
- Wird der vorher ermittelte Bedarf getroffen?
- Werden die vorher vereinbarten Projektziele erreicht?

## 16. Checklisten und Mustervorlagen

Im Anhang sind zahlreiche Checklisten und Vorlagen zur weiteren Verwendung enthalten. Die Vorlagen sind dazu gedacht, dass sie als Muster genutzt und an die jeweiligen lokalen und institutionellen Gegebenheiten angepasst werden.

Checklisten sind dort nützlich, wo häufig die gleichen Arbeitsabläufe verrichtet werden oder wo eine Aufgabe, ein Vorgang nicht zur täglichen Routine gehört. Sie dienen dazu

- einzelne, kleine Handlungsschritte nicht zu vergessen,
- Neulinge in Teams schneller in Handlungsabläufe einfinden zu lassen,
- neue Aufgaben leichter zu übernehmen,
- standardisierte Handlungsabläufe „trocken“ zu trainieren,
- selten praktizierte Vorgänge ohne lästige Nachfragen („Wie war das doch gleich?“) immer gleich gut abzuarbeiten,
- durch die schriftliche Fixierung von Handlungsabläufen Qualität zu sichern und zu erhöhen.

Auch die hier verzeichneten Checklisten sollten den lokalen und institutionellen Bedingungen angepasst und ggf. erweitert und verändert werden.

## Checklisten und Vorlagen

### Projektplan: Verantwortlichkeiten und Zeitplan

In der folgenden Matrix können Sie Ihre Arbeitsschritte mit den personellen und zeitlichen Bezügen festhalten. Die Matrix kann nach Bedarf verlängert werden. In der Spalte „Wer macht es?“ werden die Kürzel der jeweiligen Personen eingetragen. Hierbei wird unterschieden, ob jemand verantwortlich ist, mitwirkt oder informiert werden muss.

Nr.	Was ist zu machen?	Wer macht es?			Bis wann wird es gemacht?	Bemerkungen
		v	m	i		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

v = Person ist für den Arbeitsschritt verantwortlich  
 m = Person wirkt mit bei dem Arbeitsschritt mit  
 i = Person ist über den Arbeitsschritt zu informieren

## Allgemeine Mitarbeiterinformation

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie hiermit auf den Start eines Projektes in unserem Kreisverband hinweisen, das Ihre Arbeit nicht direkt berühren wird, über dessen Existenz Sie aber informiert sein sollten.

In Anbindung an die DRK Ambulante Pflege GmbH Musterstadt werden wir in den nächsten Monaten einen ehrenamtlichen Besuchsdienst aufbauen. In Ergänzung zu den entgeltlichen Leistungen sollen Ehrenamtliche die Patienten und Patientinnen des Pflegedienstes besuchen, die dies wünschen und die nicht in ein gut funktionierendes soziales Netz von Angehörigen, Freunden und professionellen Helfern eingebunden sind. Personen, die Interesse an einem ehrenamtlichen Engagement haben, werden wir somit sinnvolle Betätigungsmöglichkeiten anbieten. Ehrenamtliches Engagement soll unsere professionellen Angebote sinnvoll ergänzen. Damit von einem sinnvollen Ergänzen gesprochen werden kann, sind noch einige Klärungen und Präzisierungen von Erwartungen und Anforderungen vorzunehmen. Wir sind zuversichtlich, eine praktikable Umsetzungskonzeption zu erarbeiten, die später auch in anderen Pflegediensten zur Anwendung kommen kann.

Die hauptamtliche Projektleitung hat Frau Müller (Tel. 0123-45 67 89) übernommen, die ehrenamtliche Projektleitung Frau Meier (Tel. 0123-45 67 90), an die Sie bitte alle Fragen und (gern auch) Anregungen richten können.

Unterstützen Sie unser Vorhaben, ehrenamtliche Arbeit zu intensivieren und eine enge Verzahnung mit unseren professionellen Diensten vorzunehmen. Wir sind überzeugt, hiermit einen wichtigen Beitrag zur Profilierung des DRK zu leisten.

Mit freundlichen Grüßen

Frau Schulze	Herr Helferlein	Herr Schmidt
Leiterin der Sozialarbeit	Geschäftsführer DRK Pflege GmbH	Geschäftsführer DRK KVMusterstadt

## Information für betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie hiermit zu einer kurzen Informationsveranstaltung zum Start des Projektes zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes in Ergänzung der DRK Pflege GmbH Musterstadt einladen. Wir werden Sie über die Ziele und Absichten des Projektes sowie die Planung und Umsetzung informieren. Gerne wollen wir Ihre Fragen beantworten und Ihre Anregungen und Hinweise aufnehmen, um erfolgreich ein Team von ehrenamtlich Mitarbeitenden aufzubauen.

Ort und Zeit:

DRK Pflege GmbH Musterstadt

Donnerstag, 05.05.2010 um 10.00 Uhr

Der Programmablauf ist wie folgt geplant:

Ehrenamtliche Arbeit in der Sozialarbeit des DRK-KV Musterstadt – ein weites Feld

Frau Scholz, Vorstandsmitglied und ehrenamtliche Leiterin der Sozialarbeit

Profilierung der DRK Angebote und Dienste der Sozialarbeit – ein zentrale Zukunftsaufgabe

Frau Miller, KGF DRK KV Musterstadt

Ziele und Planungen des Projektes Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes in Ergänzung der DRK Pflege GmbH Musterstadt

Frau Zahn, Projektleiterin

Perspektiven der DRK Ambulanten Pflege – zwischen Bestandssicherung und Zukunftsinvestition

Herr Helferlein, Geschäftsführer DRK Pflege GmbH

Frau Sorge, Pflegedienstleitung DRK Pflege GmbH

Diskussion: Fragen, Anregungen, Hinweise

Bitte melden Sie sich deshalb telefonisch, schriftlich oder per Mail bei der Projektleiterin Frau Zahn (...) möglichst rasch, spätestens bis zum 05.04.2010 an.

Frau Zahn steht Ihnen auch jederzeit für alle Fragen und Anregungen als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen eine gute Anreise und freuen uns auf Ihren Besuch.

Frau Schulze	Herr Helferlein	Frau Kreuz
Leiterin der Sozialarbeit	Geschäftsführer DRK Pflege GmbH	Geschäftsführerin DRK KV Musterstadt

## Fragenkatalog zum Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes der DRK Pflege GmbH Musterstadt

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

wir freuen uns, dass offensichtlich ein breiter Konsens hinsichtlich des Aufbaus eines Besuchsdienstes besteht. Um dieses Ziel möglichst reibungslos und erfolgreich verfolgen zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Sie können uns mit Fragen helfen, die sich Ihnen stellen, wenn Sie an den Besuchsdienst denken. Deshalb möchten wir an dieser Stelle ein Fragenforum eröffnen. Bitte nehmen Sie die Gelegenheit wahr, durch Ihre Fragen unser Aufbauprojekt zu unterstützen. Wir werden versuchen, Ihre Anregungen angemessen in unsere Planungen einzubeziehen. Bereits jetzt möchten wir uns herzlich für Ihre Mitarbeit bedanken!

<b>Aufbauphase</b>		
Fragen	Wer?	Datum

<b>Laufender Besuchsdienst</b>		
Fragen	Wer?	Datum

<b>Sonstige Fragen</b>		
Fragen	Wer?	Datum

## Flyer für einen DRK-Besuchsdienst

Möchten Sie in Ihrer freien Zeit eine sinnvolle Aufgabe übernehmen und ältere Menschen besuchen? Immer mehr Menschen haben nur wenige Kontakte und damit wenig Abwechslung, möglicherweise weil sie keine Angehörigen oder Bekannten haben oder diese nicht über genügend freie Zeit verfügen, um sich umfassend kümmern zu können.

Sind Sie geduldig und hilfsbereit und gern mit älteren Menschen zusammen? Möchten Sie für andere da sein, ihnen Gesellschaft leisten und für Abwechslung sorgen? Dann wäre der ehrenamtliche Besuchsdienst des DRK bestimmt etwas für Sie.

Was ist ein Besuchsdienst?

In der Hauptsache geht es darum, jemanden zu besuchen und einen Teil Ihrer Zeit gemeinsam zu verbringen. Wie diese gemeinsame Zeit konkret verbracht wird, hängt von Ihren jeweiligen gemeinsamen Bedürfnissen, Interessen und Vorstellungen ab. Zuhören, erzählen, vorlesen, spaziergehen, spielen, Cafébesuche können z.B. gemeinsame Aktivitäten sein. Hingegen handelt es sich nicht um hauswirtschaftliche oder pflegerische Betreuung.

Wer sucht?

Die DRK Pflege GmbH Musterstadt sucht deshalb Menschen, die sich im Besuchsdienst engagieren möchten. Wir bringen Sie mit Menschen zusammen, die sich über Ihren Besuch freuen werden. Eine feste Ansprechpartnerin steht Ihnen zur Verfügung. Wir werden Sie mit den anderen Engagierten des Besuchsteams regelmäßig zu Treffen des Austauschs einladen und Ihnen entsprechend Ihren Wünschen Unterstützung geben.

Sind Sie interessiert?

Wenden Sie sich an Frau Zahn unter der Telefonnummer: 0123-45 67 89

Am besten erreichen Sie uns zwischen 8.00 und 16.00 Uhr in der

DRK Pflege GmbH Musterstadt

Musterstraße 12

12345 Musterort

Wir freuen uns auf Ihren Anruf. Gern können Sie auch ein E-Mail schreiben an:

Erika.Zahn@drk.de

DRK Kreisverband Musterstadt

Geschäftsstelle Musterstraße 12

12345 Musterort

Tel.: 0123-45 67 89 Fax: 0123-45 67 91

E-Mail: info-besuchsdienst.drk@drk.de

www.besuchsdienst.drk.de



## Zeitungsartikel

### Menschen helfen Menschen

*Interessieren Sie sich dafür, in einem ehrenamtlichen Besuchsteam mitzuarbeiten?  
Der DRK Kreisverband Musterstadt sucht neue ehrenamtliche Mitarbeiterinnen*

Jeden Dienstagnachmittag um 15.30 Uhr holt Andrea Siebel eine 82-Jährige ab, die ohne Rollstuhl nur kurze Strecken gehen kann, und geht mit ihr spazieren.

Die Mittfünfzigerin ist eine Ehrenamtliche, die sich im Besuchsdienst des DRK-Musterstadt engagiert. Noch ist dies Zukunftsmusik, es soll aber nach den Planungen des DRK bald vielfache Realität werden.

In den Alltag von älteren und pflegebedürftigen Menschen durch Besuche mehr Abwechslung zu bringen, ist die Hauptzielsetzung des Besuchsdienstes. Wie die Zeit gemeinsam verbracht wird, hängt ganz von Besucherin und Besuchten ab.

Zum Beispiel

- *miteinander reden, spielen und zuhören,*
- *spazieren gehen, Cafébesuche*
- *oder zu Veranstaltungen oder einen Einkauf begleiten,*

können gemeinsame Aktivitäten sein.

Die DRK Musterstadt GmbH sucht nun Damen und Herren, die sich engagieren wollen. Das DRK möchte ein Team von Besuchern aufbauen, die eine sinnvolle Aufgabe suchen und gern mit älteren Menschen zusammen sind. Hierüber soll am 05.05.2010 um 10:00 Uhr in 12345 Musterstadt, Musterstraße 12 informiert werden. Alle Interessierten sind eingeladen etwas über das Projekt, die Besuchten und deren Lebenssituation zu erfahren. Anschließend ist genügend Zeit, alle Fragen zu beantworten.

Weitere Infos und Anmeldung bei Erika Zahn, Tel.: 0123-456, oder [Erika.Zahn@drk.de](mailto:Erika.Zahn@drk.de) .

## Öffentliche Info-Veranstaltung

Ort und Zeit:

Dienstag, 05.05.2010 um 10.00 Uhr

1. Begrüßung, Absichten und Hintergründe

Herr Schmidt  
Geschäftsführer DRK Musterstadt

2. Die Besuchten und ihr soziales Unterstützungs- und Hilfenetz

Frau Schulze  
Leiterin DRK Musterstadt GmbH

3. Der Besuchsdienst konkret als ergänzender Stützpfiler und als Besuchsteam

Herr Zirbel  
DRK KV Musterstadt

4. Fragen, Anregungen, Hinweise

<b>Tätigkeitsbeschreibung</b>	
Art der ehrenamtlichen Tätigkeit	Besuchsdienst
Einrichtung/ Träger	DRK Kreisverband Musterstadt
Ziel des Besuchsdienstes	Besuch von und Freizeitgestaltung mit älteren und pflegebedürftigen Menschen, um Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern
Aufgaben/ Tätigkeiten	Gestaltung der Zeit nach eigenen Fähigkeiten und Wünschen der Besuchten, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuhören</li> <li>• Erzählen</li> <li>• Vorlesen</li> <li>• Spazierengehen</li> <li>• Spielen</li> <li>• Cafébesuch</li> <li>• Begleitung beim Einkauf</li> <li>• Begleitung zum Friedhof</li> <li>• Begleitung zu Veranstaltungen</li> <li>• usw.</li> </ul>
Voraussetzungen	Kontaktfreudigkeit, Freude am Umgang mit Menschen
Einsatzort	Wohnung der Besuchten und deren näheres Umfeld
Zeitaufwand	individuell abzustimmen
Einführung	Frau Müller, Zeitpunkt: 01.10.2010 um 10 Uhr
Erfahrungsaustausch	mit anderen Ehrenamtlichen und Unterstützung des ambulanten Pflegedienstes; Ort: KV Musterhausen, Häufigkeit/ Zeitpunkt
Fortbildung/ Kostenübernahme	bei Bedarf, der sich aus Erfahrungsaustausch ergibt
Versicherungsschutz	ja
DRK-Mitgliedschaft	nicht notwendig
Ansprechpartnerin	Frau Schulze, Tel.: 0123-45 67 89, E-Mail: Frieda.Schulze@drk.de

## Checkliste zur Führung von Gesprächen mit Interessenten des Besuchsdienstes

### Ziel eines Interessentengesprächs

Es soll eine Einschätzung möglich sein, ob und zu welcher zu besuchenden Person die Interessentin passen könnte. Hierfür werden erforderliche Daten erfragt. Der Interessentin sollte Gelegenheit für Fragen gegeben werden, um sich klarer zu werden, ob diese Form des Engagements den eigenen Vorstellungen entspricht.

Eine Checkliste bietet keine Gewähr für eine gute Passung, liefert aber eine gute Entscheidungsgrundlage.

### Gesprächsschritte

#### 1. Gegenseitige persönliche Vorstellung/ „Warming-up-Phase“

- Anfahrt/ Wetter oder ähnliches
- Ziel des Gesprächs erläutern (siehe oben)
- Vorstellung eigene Person
- Interessentin um kurze Vorstellung bitten

#### 2. Vorstellung des DRK Kreisverbands Musterstadt

- ideellen Hintergrund des DRK erklären
- Aufgabenfelder, Angebote, Pflegeleitbild und ehrenamtliche Strukturen des DRK KV/ der DRK-Einrichtung erläutern
- Hauptaufgaben der professionellen Angebote darstellen
- Ehrenamtliche Aufgaben in der Wohlfahrtsarbeit des Kreisverbands darstellen
- Mitarbeiterinnen und Strukturen erläutern

#### 3. Konkretes ehrenamtliches Engagement erläutern

- Hauptaufgaben darstellen in Abgrenzung zu professionellen Aufgaben
- Bedarf bei zu Besuchenden an Zeit, Abwechslung erklären
- Ehrenamtliche als Bestandteil des Unterstützungsnetzes der zu besuchenden Person darstellen

#### 4. Rahmenbedingungen erläutern

- Einführung, Begleitung, Kontaktpersonen
- Versicherungsschutz
- Angebote: Erfahrungsaustausch für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, bei Bedarf Möglichkeiten der Fortbildung etc.
- Verweis auf die mögliche Beendigung der Tätigkeit
- Formalien (Daten, Schweigepflichtserklärung etc.) erklären

#### 5. Interesse abklären

- Rückbezug auf Einstieg des Gespräches
- Bei bestehendem Interesse > s. Punkt 6.
- Bei anderen Vorstellungen hinsichtlich des Engagements:
  - > Verweis auf alternative Engagement-Möglichkeiten und Ansprechpartnerinnen innerhalb des DRK
  - > s. Punkt 8.

#### 6. Interesse vorhanden

- Besondere Kenntnisse/ Fähigkeiten
- Interessen
- Ausbildung/ Beruf
- Vorerfahrungen
- Vorstellungen über zeitlichen Rahmen
- Persönliche Daten (Name, Vorname, Anschrift, Tel./ E-Mail, ggf. Alter)
  
- Falls bereits möglich: unter Vorbehalt zu besuchende Person beschreiben
- Möglichen Einsatzort benennen

#### 7. Absprachen treffen

- konkreten, begleiteten Erstbesuch vereinbaren
- Bedenkzeit ermöglichen
- Probezeit/ „Schnupperzeit“ anbieten

#### 8. Für das Interesse danken!

- Verabschiedung

<b>Interessentenbogen</b>	
Name, Vorname	
Straße	
PLZ + Ort	
Stadtteil	
Telefon/ Handy/ E-Mail  Bevorzugt zu erreichen über:	
Geburtsdatum (freiwillige Angabe)	
Ausbildung/ Beruf	
Besondere Kenntnisse/ Fähigkeiten	
Interessen	
Vorerfahrungen	
Vorstellungen über zeitlichen Rahmen	
unter Vorbehalt Wünsche zu der zu besuchenden Person beschreiben	
Mögliche(r) Einsatzort(e)	

## Einschätzungsnotiz zum Erstgespräch

nach dem Gespräch **Einschätzung notieren:**

potenzieller Besuchspartner: ja  nein

wenn ja, vermutlich besonders geeignet für

- Zuwendung und Entgegenbringen von Verständnis
- Anleitung, Strukturierung und Orientierung
- geduldiges Zuhören und geduldiges, wiederholtes Erklären
- organisatorische und praktische Aufgaben

Bemerkungen:

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_



<b>Besuchsdienst DRK Kreisverband Musterstadt</b>			
<b>Passungskriterien Seniorin</b>			
Name			
Adresse			
Wohnung	Parterre	1. Etage	2. Etage
Einlassmöglichkeit			
Angehörige/ Ansprechpartnerin/ Tel.			
Datum Erstgespräch			
Leistungen DRK: Hausnotruf, ambulante Pflege, Mobiler Sozialer Hilfsdienst, Menüservice			
Geschlecht			
ggf. Geburtsdatum			
Kommunikationsfähigkeit			
Kommunikationsbedürfnis	erzählen	zuhören	beides
körperliche Einschränkungen	bettlägerig	Gehhilfe	Rollstuhl ohne
vermutete Hauptbeschäftigung für Besucher			
sonstige Besonderheiten			

## Schweigepflicht-Erklärung für die ehrenamtliche Mitarbeit

Ich verpflichte mich, über alle dienstlichen Angelegenheiten und insbesondere personenbezogene Informationen, die mir aufgrund meiner ehrenamtlichen Mitarbeit in den Diensten und Einrichtungen des \_\_\_\_\_ bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren.

Mir ist bewusst, dass ich auch nach Beendigung meiner Tätigkeit zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz verpflichtet bin.

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Vorname

\_\_\_\_\_  
Ort/ Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

<b>Checkliste: Begleiteter Erstbesuch</b>	
<b>Ziel</b>	<p>Durch den Erstbesuch sollen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• die Ehrenamtlichen und die Besuchten durch Begleitung einander vorgestellt werden</li><li>• ein erstes Kennenlernen ermöglicht werden</li><li>• ein „offizieller“ Charakter deutlich werden</li></ul>
<b>Durchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terminabsprache mit beiden Partnern vornehmen</li><li>• Termin ggf. auch mit Angehörigen absprechen</li><li>• Beide Partner vorstellen und Motive für die Auswahl der beiden Personen aus der Perspektive des Pflegedienstes benennen</li><li>• Ggf. Besonderheiten der Örtlichkeit erläutern</li><li>• Möglichst Verabschiedung, wenn das „Eis gebrochen“ ist</li></ul>
<b>Verpflegung</b>	<p>Bei Bedarf Besuchten auf Rahmenbedingungen des Empfangs eines Gastes vorbereiten</p>
<b>Nachfragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nachfrage bei Besuchtem bei nächstem Kontakt</li><li>• Nachfrage bei Besucherin per Telefon am Folgetag</li><li>• Bei Bedarf anderen Partner vermitteln</li><li>• Nach vier Wochen Probezeit Entscheidung bei beiden „absichern“</li></ul>

**Erfassungsbogen der Besuche im ehrenamtlichen Besuchsdienst**

Name: \_\_\_\_\_

Datum	Uhrzeit: ca. von / bis	Anmerkungen

**Dokumentation: Besondere Vorfälle Besuchsdienst**

Zu diskutieren ist, was zu dokumentieren ist. Um Anforderungen an die Dokumentation nicht zu umfangreich und arbeitsaufwändig werden zu lassen, wird vorgeschlagen, nur besonders bemerkenswerte und/oder Handlungsbedarf auslösende Sachverhalte zu dokumentieren.

Wann?	Was?	Wer beteiligt?	Ggf. Handlungsbedarf	Zuständigkeit	Erledigung

Ggf. Anlagen mit ausführlicheren Schilderungen der Besucher.

<b>Checkliste: Austauschtreffen Besuchsteam</b>	
<b>Ziel</b>	<p>Durch die Treffen sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sich die Ehrenamtlichen kennenlernen</li> <li>• Gelegenheit des Austausch haben</li> <li>• fachliche, inhaltliche Informationsbedürfnisse deutlich werden</li> <li>• die Ehrenamtlichen auftretende Fragen stellen und besprechen können</li> <li>• über wichtige Dinge informiert werden</li> </ul>
<b>Inhalte und Ablauf</b>	<p>Flexible Gestaltung mit zwei festen Bestandteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Befindlichkeitsrunde“ zu Beginn</li> <li>• Feedbackrunde mit Wünschen für Folgetreffen zum Abschluss</li> </ul> <p>In der Anfangsphase sollen am Beginn ausführliche Vorstellungsrunden stehen.</p>
<b>Teilnehmerinnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Ehrenamtlichen</li> <li>• Ansprechpartnerin Frau NN</li> <li>• Bei Bedarf weitere Mitarbeiterinnen, z. B. Vertretung der Ansprechpartnerin</li> </ul>
<b>Ort und Termin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NN</li> <li>• z.B.: jeden dritten Dienstag alle geraden Monate</li> <li>• z.B.: 13:00 Uhr</li> </ul> <p>Für Ort und Zeit sollte nach einer Erprobungsphase möglichst ein fester Rhythmus vereinbart werden, so dass auf Einladungen bei folgenden Treffen verzichtet werden kann.</p>
<b>Verpflegung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Kaltgetränke, Plätzchen</li> <li>• Tassen, Gläser, Untersetzer, Servietten</li> </ul>
<b>Arbeitsmittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anfangsphase: Namensschilder</li> <li>• Papier, Stifte, Flipchart</li> <li>• Teilnehmerliste</li> <li>• Zugang zu Besuchtenkartei</li> <li>• Besuchsdienstflyer</li> </ul>
<b>Sonstiges</b>	

## Abrechnung der Aufwendungen im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Bankverbindung: Konto-Nr.: \_\_\_\_\_ BLZ: \_\_\_\_\_

Bankinstitut: \_\_\_\_\_ Kontoinhaber: \_\_\_\_\_

Abrechnungszeitraum: von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Kostenerstattung abgesprochen mit: \_\_\_\_\_

Datum	Fahrtkosten (gefahrene km á NN Cent oder ÖPNV)	Sonstiges (Telefon, Porto, Material)	Euro
		<b>Summe</b>	



## **Themenliste der häufigsten Fortbildungsangebote für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in sozialen Aufgabengebieten**

Die folgenden Themen finden sich in Konzepten und Programmen unterschiedlicher Träger, die ehrenamtliche Angebote in der Altenhilfe realisieren. Eine eingehende Schulung der Ehrenamtlichen vor Beginn ihrer Tätigkeit im „normalen“ Besuchsdienst erscheint nicht zwingend notwendig (anders als z.B. bei der Unterstützung von demenziell erkrankten Personen durch Ehrenamtliche). Die Themenliste gibt einen Überblick, welche Fortbildungsbedarfe von Engagierten im Lauf ihrer Tätigkeit artikuliert werden.

- Gesprächsführung und Kommunikation
  - Umgang mit Konflikten
  - Biografiearbeit
  - Telefontraining
- 
- Häufige Erkrankungen im Alter – Worauf man achten sollte
  - Demenz – Bedeutung für Betroffene und die Umgebung
- 
- Notfallhilfe für ältere Menschen
  - Rollstuhltraining – der Umgang mit dem Rollstuhl
  - Übungen zum Gedächtnistraining
  - Bewegungsübungen für Ältere
  - Entspannungstechniken und Stressbewältigung
- 
- DRK-Einführungsseminar
  - Kennenlernen der Einrichtungen des Kreisverbandes
- 
- Allgemeine Rechtsfragen eines Besuchsdienstes
  - Betreuungsrecht
  - Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht

<b>Geburtstagsliste Besuchsdienst</b>		
<b>Monat</b>	<b>Ehrenamtliche/r</b>	<b>Vorjahresaktion/ Anmerkungen</b>
Januar		
Februar		
März		
April		
Mai		
Juni		
Juli		
August		
September		
Oktober		
November		
Dezember		

## Impressum

Herausgeber:

**Deutsches Rotes Kreuz** 

Generalsekretariat

Team 43, Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

Carstennstraße 58

12205 Berlin

### Text

Peter Grieger, Betty Wilke

### Titelfoto

Wolfgang Trumpf

### Satz und Layout

Michael Oswald/Kommunikationsberatung Oswald, Berlin

2. überarbeitete Auflage: Berlin, Juni 2011

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten.

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

© **Deutsches Rotes Kreuz** 