

Evaluation des Pilotversuchs «Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege» - Zusammenfassung

Im Auftrag der Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI)

Theres Egger, Thomas Oesch, Melania Rudin, Laure Dutoit und Jolanda Jäggi

Bern, 30. Juni 2014

Ausgangslage

Die Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI) hat in ihrem Leistungsvertrag 2012–2015 vom Bundesrat den Auftrag erhalten, neue Einsatzbereiche zu erschliessen und u.a. die Möglichkeiten einer Expansion in den Bereich Spitex mit einem Pilotversuch zu prüfen.

Mit dem Pilotversuch sollten geeignete Einsatzformen im Bereich «ambulante Betreuung und Pflege» identifiziert sowie geklärt werden, welche Anforderungen an die Zivildienstleistenden und an ihre Vorbereitung auf den Einsatz gestellt werden müssen. Ziel war es, in allen drei Sprachregionen neue Einsatzbetriebe zu gewinnen und pro Region mit je mindestens vier verschiedenen Pflichtenheften Erfahrungen zu sammeln.

Das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) wurde beauftragt, den Pilotversuch mit einer externen Evaluation zu begleiten.

Ziel und Fragestellungen der Evaluation

Die Ergebnisse der Evaluation dienen der Geschäftsleitung der Vollzugsstelle des Zivildienstes zusammen mit dem Projektbericht als Entscheidungsgrundlage hinsichtlich der Expansion in den Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege». Zuhanden der Vollzugsbehörden des Zivildienstes und der (potentiellen) Einsatzbetriebe sollen Möglichkeiten und Grenzen von Zivildiensteinsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege aufgezeigt und Hinweise für die Weiterentwicklung und Optimierung solcher Einsätze gewonnen werden.

Die Evaluation konzentrierte sich auf folgende Fragestellungen:

- Welchen **Beitrag** können Zivildienstleistende in der ambulanten Betreuung und Pflege erbringen?
- Welche **Einsatzarten** (punkto Aufgabenbereich, Einsatzdauer) eignen sich für eine wirkungsvolle sowie arbeitsmarkt- und wettbewerbs-

neutrale Entlastung der ambulanten Betreuung und Pflege?

- Mit welchen **Herausforderungen** sind die Zivildienstleistenden bei der Erfüllung der Aufgaben konfrontiert?
- Welche **Anforderungen** stellen diese Einsätze an die Zivildienstleistenden und an ihre einsetzungsspezifische Ausbildung?
- Wie ist die **Akzeptanz** der Zivildienstleistenden bei den Kundinnen und Kunden?
- Wie könnte die **Attraktivität** solcher Einsätze bei den Zivildienstleistenden gesteigert werden?

Informationsgrundlagen

Als Informationsgrundlage wurden verschiedene Analysen und Erhebungen herangezogen:

- **Interviews** mit 10 **Zivildienstleistenden** und ihren **Verantwortlichen** in den Einsatzbetrieben.
- Schriftliche **Zufriedenheitsbefragung der Kund/innen** von vier Einsatzbetrieben (Spitex-Organisationen, Besuchs- und Begleitsdienst).
- **Gespräche mit Projektbeteiligten und Stakeholdern**, um den Blickwinkel auf den Pilotversuch auszudehnen und die gewonnenen Informationen einzubetten (Vertreter/innen der Regionalzentren/Regelkreis ABI; Fachpersonen der Verbände im Gesundheits-, Alters- und Behindertenbereich; Verantwortliche von Einsatzbetrieben ohne Einsätze).
- **Daten- und Dokumentenanalyse**: Auswertung der statistischen Daten zu den Piloteinsätzen; Auswertung der Standardbefragung der Zivis nach dem Einsatz; Analyse von Studien und Berichten zu den Erfahrungen mit dem Einsatz von Zivildienstleistenden im ambulanten Bereich.

Der Einsatzbereich ambulante Betreuung und Pflege

Der Pilotversuch umfasste nicht nur die Spitex im engeren Sinne, sondern wurde auf den Bereich

der ambulanten Betreuung und Pflege allgemein ausgeweitet. Potentielle Einsatzbetriebe sind Organisationen, welche mit ihren Dienstleistungen dazu beitragen, das Wohnen und Leben zu Hause für Menschen, die Begleitung, Betreuung oder Pflege bedürfen, zu erleichtern oder überhaupt zu ermöglichen.

Die Organisationen, welche Dienstleistungen in der **individuellen Begleitung, Betreuung und Pflege im häuslichen Umfeld** anbieten, haben dabei unterschiedliche Schwerpunkte:

■ **Spitex-Organisationen** erbringen in erster Linie Pflegeleistungen im Bereich der Grund- und Behandlungspflege sowie klar definierte hauswirtschaftlich-sozialbetreuerische Dienstleistungen (HWS-Dienstleistungen) und nur in geringem Mass ergänzende Dienstleistungen.

■ **Weitere Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens** (z.B. Rotes Kreuz, Pro Infirmis) verfügen über Besuchs- und Begleitdienste und weitere Entlastungsangebote (für pflegende Angehörige) sowie Fahrdienste, Hilfsmittel- oder Notrufdienste.

Einsätze im Pilotversuch

Heute bieten rund 25 Einsatzbetriebe Zivildiensteinsätze im Bereich der ambulanten Betreuung und Pflege an. In den Pilotversuch wurden Pflichtenhefte aus folgenden drei Bereichen einbezogen: (1) Spitex-Einsätze im Bereich **Hauswirtschaft, Betreuung und/oder Pflege**, (2) Einsätze bei weiteren Organisationen im Bereich **Entlastungs-, Besuchs- und Begleitdienste**, (3) technisch-handwerklich orientierte Einsätze im Bereich **Hilfsmittel- oder Notrufdienste**.

Nicht berücksichtigt wurden Einsätze in anderen Tätigkeitsbereichen der Organisationen (bspw. Begleitung Seniorenferien) sowie Pflichtenhefte im Bereich der Fahrdienste (bspw. Betax, Tixi), die ebenfalls Betreuungsaufgaben beinhalten.

In den Pilotversuch wurden **15 Einsatzbetriebe** einbezogen. Von 18 bestehenden Pflichtenheften konnten im Pilotversuch **10 Pflichtenhefte** besetzt werden, davon 5 in der Deutschschweiz, 1 in der Romandie und 4 im Tessin. Total wurden **39 Zivildienst-Einsätze** geleistet: 8 bei Spitex-Organisationen, 23 in Besuchs- und Begleitdiensten und 8 auf den technisch-handwerklichen Pflichtenheften.

Art der angebotenen und geleisteten Zivildiensteinsätze

Zwei Spitex-Organisationen bieten Pflichtenhefte mit ausschliesslich nicht-pflegerischen Aufgaben in **Hauswirtschaft und Betreuung** an. Die Zivildienstleistenden unterstützen dort vorwie-

gend ältere Personen im Haushalt (putzen, waschen, kochen, einkaufen). Zusätzliche Betreuungsaufgaben sind eher die Ausnahme. In einem Fall wird der Zivi auch im Wohnheim eingesetzt.

Sieben Spitex-Organisationen bieten ein allgemeines Pflichtenheft an, vier davon das Standard-Pflichtenheft, bei dem die Zivildienstleistenden je nach Fähigkeiten und Bedarf Aufgaben in der **Hauswirtschaft und Betreuung sowie Grundpflege** übernehmen können. Die Kund/innen sind auch hier vorwiegend ältere Menschen. Sie werden von den Zivildienstleistenden bei der Körperpflege, dem Ankleiden und Essen unterstützt oder die Zivis verabreichen Augentropfen und bringen Medikamente vorbei, kaufen ein und besorgen Haushaltsarbeiten. In geringem Umfang und vor allem in der Einführungsphase übernehmen die Zivildienstleistenden auch sonstige Betreuungsaufgaben (bspw. Besuche, Gespräche, Spaziergänge).

Bei einer Spitex-Organisation werden Zivildienstleistende mit Diplomausbildung für den Einsatz in der **Grund- und Behandlungspflege** gesucht. Dieses Pflichtenheft konnte bisher jedoch noch nicht besetzt werden.

Croix-Rouge, Pro Infirmis und Pro Senectute bieten sechs Pflichtenhefte im Bereich von **Entlastungs-, Besuchs- und Begleitdiensten**, wovon vier besetzt wurden. Die Zivildienstleistenden begleiten die Kund/innen zum Einkaufen, zu Arztterminen oder bei Freizeitaktivitäten und leisten ihnen zu Hause Gesellschaft. Zu den Kund/innen des Croix-Rouge in Lausanne gehören hauptsächlich Senior/innen oder auch Personen nach einem Schlaganfall. Bei der Pro Infirmis haben die Zivildienstleistende mit Menschen aus allen Altersgruppen und mit verschiedensten Behinderungen zu tun. Die Pro Senectute bietet ebenfalls Besuchs- und Begleitdienste für ältere Menschen an, wobei beim besetzten Pflichtenheft primär die Organisation und Durchführung von intergenerationellen Gruppenangeboten im Vordergrund stand.

Beim Fachgeschäft für **Hilfsmittel** in Burgdorf werden die Zivildienstleistenden in der Werkstatt eingesetzt, wo sie die vermieteten Rollstühle, Pflegebetten etc. reinigen und instand stellen; ausserdem begleiten sie die Mitarbeitenden bei der Lieferung (und Rücknahme) der Hilfsmittel, wo sie die Installation vornehmen und die Kund/innen instruieren. Das Kundenspektrum umfasst alle Altersgruppen und häufig auch Personen am Lebensende. Das Pflichtenheft für die Installation des **Notrufsystems** des IMAD Carouge wurde im Pilotjahr nicht besetzt.

Neben den kundenbezogenen Aufgaben – die gemäss Pflichtenheft mindestens 30% der Tä-

tigkeit ausmachen sollen – werden die meisten Zivildienstleistenden bei Bedarf auch für betriebsinterne Arbeiten eingesetzt (Fahrzeuge warten, Reinigungsarbeiten auf dem Stützpunkt, Telefondienst, Administration etc.).

Welchen Beitrag können Zivis im ambulanten Bereich erbringen?

Bei der **Spitex** können Zivildienstleistende in den Bereichen Hauswirtschaft und Betreuung, Grundpflege und allenfalls weiterer Zusatzdienstleistungen (bspw. Reinigungs-, Transport-, Mahlzeitendienst) mehrheitlich selbständig dieselben Aufgaben übernehmen, wie die fest angestellten Mitarbeitenden und damit das Personal entlasten (Auffangen von Absenzen, Kapazitätsengpässen). Die Zivildienstleistenden können bei Spitex-Kund/innen weitere Aufgaben übernehmen, die von der Spitex nicht angeboten werden (bspw. soziale Aktivitäten, Spiele, Spaziergänge). Zudem können Zivildienstleistende die Organisationen bei betriebsinternen Aufgaben entlasten.

Besuchs- und Begleitdienste, Hilfsmittel- und Notrufdienste (sowie Transport- und Begleitdienste) erbringen ihre Leistungen häufig unter Einbezug von semiprofessionellen oder freiwilligen Mitarbeitenden. Zivildienstleistende werden in diesen Organisationen wie Freiwillige, Praktikant/innen oder Personen in Arbeitsintegrationsprogrammen eingesetzt. Im Gegensatz zu diesen stehen die Zivis während einem längeren Zeitraum kontinuierlich zur Verfügung, sind flexibel einsetzbar und können mit der Zeit auch anspruchsvollere Fälle übernehmen. Die Vollzeit-Präsenz der Zivildienstleistenden erleichtert die Einsatzplanung und die Dienste können besser auf Nachfrageschwankungen reagieren.

Die **Bilanz der Einsatzbetriebe**, die im Pilotversuch Einsätze hatten, fällt allgemein positiv aus. Die meisten Betriebe möchten die entsprechenden Pflichtenhefte weiterhin anbieten, sofern regelmässig geeignete, interessierte Zivildienstleistende gefunden werden können und deren Auslastung weiterhin möglich ist. Ob die Zivildiensteinsätze gelingen und der Nutzen – wie in den Fällen im Pilotversuch – grösser ist als der Aufwand, sei jedoch in hohem Masse personenabhängig.

Welches sind geeignete Einsatzarten?

Aus Sicht der Einsatzbetriebe und der Zivildienstleistenden haben sich die besetzten **Spitex-Pflichtenhefte** grundsätzlich bewährt, insbesondere auch das neue Standard-Pflichtenheft, bei dem die Einsatzbetriebe die Zivildienstleistenden abhängig von Eignung und Bedarf flexibel in verschiedenen Aufgabenbereichen einsetzen können.

Die in den Spitex-Pflichtenheften vorgesehenen **Aufgaben** lassen sich verschiedenen Bereichen zuordnen: Kerndienstleistungen der Spitex (HWS-Dienstleistungen, Grundpflege), Zusatzdienstleistungen (z.B. Mahlzeitendienst, Reinigungs- und Gartenarbeiten) sowie sozialbetreuerische Aufgaben ausserhalb der HWS-Dienstleistungen (z.B. Gestalten von Aktivitäten, Spaziergänge, Vorlesen, Begleitung bei Arztbesuchen). Im Pilotversuch haben die Zivildienstleistenden hauptsächlich Aufgaben übernommen, welche die Spitex-Organisationen als HWS-Leistungen oder Pflegeleistungen verrechnen können. Aufgaben im Bereich von Zusatzdienstleistungen im Profitbereich und sozialbetreuerische Aufgaben ausserhalb des Spitex-Angebots machten im Pilotversuch insgesamt einen geringen Anteil der Tätigkeit der Zivis aus.

Solche Aufgaben sind in den Pflichtenheften zwar vorgesehen, werfen aber Fragen auf, die mit den Spitex-Organisationen weitergehend diskutiert und geklärt werden sollten. Einerseits erachten es die Einsatzbetriebe als Chance, dank der Zivi-Einsätze zusätzliche (verrechenbare und nicht-verrechenbare) Leistungen anbieten zu können, andererseits wird gerade dies auch als heikel erachtet. Dienstleistungen, die nicht verrechnet werden, gehen mit einer Ungleichbehandlung von Kund/innen einher und können bei diesen u.U. Erwartungen wecken, welche die Spitex nicht erfüllen kann. Ergänzende Dienste und Angebote der Sozialbetreuung werden zudem von anderen Organisationen erbracht, mit denen die Spitex-Organisationen teilweise eng zusammenarbeiten. Hinsichtlich des Einsatzes von Zivildienstleistenden im Profit-Bereich stellt sich zudem das Problem der Wettbewerbsneutralität. In jedem Fall sollten hinsichtlich der Aufgaben, welche nicht zum Kernangebot der Spitex-Organisationen gehören, klarere und einheitlichere Regelungen diskutiert und getroffen werden.

Bei der Spitex sind Einsätze, bei denen die Zivildienstleistenden selbständig Kund/innen betreuen, nur bei einer **Einsatzdauer** von mindestens 3 Monaten (Hauswirtschaft) bzw. mindestens 6 Monaten (Grundpflege) sinnvoll, letzteres ist nicht in allen (Standard-)Pflichtenheften vorgesehen. Das vorgeschriebene **Vollzeitpensum** kann angesichts der schwankenden Auftragslage insbesondere für kleinere Spitex-Organisationen eine Herausforderung darstellen. Bei erstmaligen Einsätzen und zu Beginn eines Einsatzes, wenn das Wirkungsfeld der Zivis noch begrenzt ist, kann es – auch in grösseren Organisationen - zu **Auslastungsproblemen** kommen. Gleichzeitig müssen die Einsatzbetriebe darauf achten, die Zivis nicht so einzuplanen, dass bei den Kund/innen (Zusatzdienstleistun-

gen) und Angestellten (Reinigung der Gemeinschaftsräumlichkeiten etc.) Erwartungshaltungen generiert werden, die nach Ende des Zivildienst-einsatzes nicht mehr erfüllt werden können. Im Pilotversuch konnten die Einsatzbetriebe diese Schwierigkeiten mehrheitlich gut bewältigen.

Ob die Einsätze im Spitex-Bereich die Vorgabe der **Arbeitsmarkt- und Wettbewerbsneutralität** künftig in jedem Fall erfüllen, ist schwieriger zu beurteilen. Je nach dem, welche Strategie die Einsatzbetriebe damit verfolgen (Stärkung einzelner Dienstleistungsbereiche statt Entlastung des Personals oder Einsatz von Zivildienstleistenden anstelle von Haushalt- und Pflegehelfer/innen) können sich diesbezüglich Probleme ergeben.

Bei den **Besuchs- und Begleitdiensten** ist eine **Mindesteinsatzdauer** von 1 bis 3 Monaten vorgesehen, bei den **Hilfsmittel- und Notrufdiensten** von 1 resp. 4 Monaten. Von wiederholten einmonatigen Einsätzen profitieren Einsatzbetriebe und Zivis am meisten; bei längeren Vollzeiteinsätzen am Stück können gewisse Ermüdungserscheinungen auftreten. Eine Dauer von 3 Monaten ist von Vorteil, wenn in den Diensten eine Kontinuität der Betreuungspersonen erwünscht bzw. erforderlich ist. Der vorgesehene **Aufgabenmix** dieser Pflichtenhefte erscheint insgesamt geeignet, die **Vollzeit-Auslastung** stellt nach den Rückmeldungen kein grundsätzlicheres Problem dar. Eine Verdrängung von Freiwilligen durch Zivildienstleistende wäre ein nicht erwünschter Effekt. Hierfür gibt es aus dem Pilotversuch keine Anzeichen; bei einem Ausbau von Einsatzplätzen ist jedoch eine allfällige Konkurrenzierung von Arbeitsintegrationsprogrammen im Auge zu behalten.

Mit welchen Herausforderungen sind die Zivis konfrontiert?

Die grössten Herausforderungen des Einsatzes lagen für die Zivis beim anfänglich ungewohnten **Umgang mit betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen** (z.B. psychisch kranken Personen), bei der **Unsicherheit**, wie man – generell und besonders im häuslichen Umfeld - auf die Leute zugeht, und beim Überwinden von **Berührungängsten**: «Jemanden ausziehen oder jemanden zu duschen, da muss man sich langsam daran gewöhnen. Am Anfang war dies für mich schwierig, jetzt ist es normal» Auch der **Umgang mit schwierigen Situationen** ist eine Herausforderung – neben den positiven Aspekten gebe es eben auch «vieles, das einen runterzieht in diesem Beruf: Leute, die sterben, negative Reaktionen, Menschen, denen es nicht gut geht».

Generell sind Einsätze und die Arbeit mit den Kund/innen für die Zivildienstleistenden jedoch

eine **wertvolle neue Erfahrung** und eine **persönliche Bereicherung**. Hilfebedürftige, einsame oder ältere Menschen durch ihre Arbeit unterstützen zu können, empfinden die Zivis als Gewinn; die Dankbarkeit und Wertschätzung der Kund/innen ist eine sehr positive und motivierende Erfahrung. Die Einsatzverantwortlichen beobachteten bei den Zivildienstleistenden auch den **Zuwachs an Sozialkompetenz und Selbstvertrauen**. Praktisch alle Zivildienstleistenden würden den Einsatz heute nochmals machen; viele würden ihn auch Kollegen weiterempfehlen.

Welche Anforderungen sind an die Zivis und ihre Ausbildung zu stellen?

Für Einsätze in diesem Bereich müssen gewisse **Grundvoraussetzungen** erfüllt sein: Freude und Interesse am Umgang mit älteren oder behinderten Menschen und keine Berührungängste, was sozial schwierige Situationen, den Umgang mit alten, kranken oder behinderten Menschen sowie die vorgesehenen Aufgaben (z.B. Haushaltsarbeiten) betrifft. Diese Eignungsabklärung ist für die Einsatzbetriebe von grosser Bedeutung. Dabei wird oft verfahren wie bei der Einstellung von Lernenden und Praktikant/innen (Vorstellungsgespräche, Schnuppertage). In diesem Rahmen werden auch die **«soft skills»** geprüft, die von den Einsatzbetrieben als wichtige Anforderungen genannt wurden: Selbständigkeit, hohes Verantwortungsbewusstsein, Flexibilität, Aufmerksamkeit, Gespür für Nähe und Distanz, Ehrlichkeit und Fähigkeit zur Teamarbeit. Fachliche Kenntnisse werden in der Regel nicht vorausgesetzt – diese werden bei der praktischen Einführung im Einsatzbetrieb sowie in den Vorbereitungskursen des Zivildienstes erworben.

Die **praktische Einführung** der Zivildienstleistenden erfolgt in der Regel durch diejenigen Mitarbeitenden oder Freiwilligen, welche diese Aufgaben normalerweise verrichten. Bei Kundeneinsätzen sind die Zivis in einer ersten Phase in der **Beobachterrolle** dabei, um Abläufe und Kund/innen kennenzulernen. Die Dauer dieser Phase ist je nach Pflichtenheft unterschiedlich und wird dem Lerntempo der Zivildienstleistenden flexibel angepasst. Danach werden sie meist **selbständig** bei den Kund/innen **eingesetzt**. Die **Begleitung der Zivildienstleistenden** ist in den Einsatzbetrieben unterschiedlich organisiert, z.B. durch regelmässige Gespräche mit den Einsatzverantwortlichen, Teamsitzungen oder Kolloquien. Die Zivis haben jeweils eine Ansprechperson, die während der Kundeneinsätze bei Bedarf erreicht werden kann.

Die **Vorbereitungskurse** wurden von den befragten Zivis und Einsatzbetrieben in Bezug auf

die Praxisrelevanz unterschiedlich beurteilt. Die Inhalte, die in den Kursen «Gewaltfreier Umgang mit Konflikten», «Betreuung alter Menschen» oder «Betreuung von Menschen mit Behinderung») vermittelt werden, konnten auf den Pflichtenheften teilweise begrenzt umgesetzt und angewandt werden (Unterschied stationäres/ambulantes Setting; Grundpflege nicht Bestandteil einzelner Pflichtenhefte). Als gutes Fundament für die spätere Arbeit bei der Spitex wurden der Kurs «Gesundheits- und Krankenpflege» und der interne Hauswirtschaftskurs der Spitex Basel bezeichnet. Ungeachtet der Kursinhalte wurde von den Zivildienstleistenden insbesondere die Möglichkeit des Erfahrungsaustausches mit anderen Zivis geschätzt.

Angesichts der geringen Einsatzzahlen im ambulanten Bereich dürfte sich der Aufbau eines massgeschneiderten Kursangebots kaum lohnen. Jedoch sollten die Einsatzverantwortlichen besser über die Inhalte der Vorbereitungskurse informiert werden, damit allfällige Lücken bei der betriebsinternen Einführung gezielter geschlossen werden können.

Wie ist die Akzeptanz der Zivis bei den Kund/innen?

Die Kundenbefragung bei vier Einsatzbetrieben hat gezeigt, dass die überwiegende Mehrheit mit den Zivildiensteinsätzen **sehr zufrieden** ist. Die Zivis werden als **freundlich und insgesamt kompetent** wahrgenommen, und die Kund/innen fühlten sich durch die Zivildienstleistenden **gut behandelt und betreut**. Die positiven Rückmeldungen sind Ausdruck dafür, dass die Einsatzbetriebe bei der Arbeitsplanung der Zivildienstleistenden sorgfältig auf den **bedarfs- und kompetenzgerechten Personaleinsatz** achten.

Der Einsatz von **männlichen Betreuungs- und Pflegepersonen** war weitgehend unproblematisch – die anfängliche Skepsis verflieg in der Regel schnell –, einzelne Rückmeldungen von Kundinnen zeigen jedoch, dass für Aufgaben in der Grundpflege dem Thema die nötige Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Dies gilt auch für das Anliegen der **Kontinuität der Bezugsperson**: Wechselndes Personal und kurzfristige Einsätze können für die Kund/innen unbefriedigend sein. Es müsste weitergehend diskutiert werden, inwieweit diese beiden Punkte spezifisch den Einsatz von Zivildienstleistenden betreffen oder generell Herausforderungen darstellen, mit denen die betreuenden Organisationen konfrontiert sind.

Wie könnte die Attraktivität der Einsätze gesteigert werden?

Insgesamt muss von einem **begrenzten Potenzial** von Einsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege ausgegangen werden – pflegerische Tätigkeiten gelten bei den Zivildienstleistenden generell als wenig attraktiv, und auch im stationären Bereich ist die Besetzung der bestehenden Plätze schwierig. Bei vielen der Zivildienstleistenden im Pilotprojekt haben äussere Rahmenbedingungen (zeitliche Passung; Einsatzort) bei der Wahl des Einsatzes fast die wichtigere Rolle gespielt als persönliches Interesse. Mehrere Zivildienstleistende berichteten ausserdem, dass sie sich diese Arbeit, die sie mehrheitlich als positiv erlebten, vorher nicht hätten vorstellen können. Die Nachfrage nach solchen Einsätzen könnte man aus ihrer Sicht fördern, indem konkreter über die **Inhalte** und die **spezifischen Vorzüge solcher Einsätze** informiert wird (Autonomie, Selbständigkeit, Vielfalt der Aufgaben, verschiedene Einsatzorte).

Überlegungen zur Expansion in den Einsatzbereich «ambulante Betreuung und Pflege»

Die Erfahrungen aus dem Pilotversuch zeigen, dass im Bereich der Betreuung und Pflege im häuslichen Umfeld im Einzelfall sinnvolle Einsätze möglich sind, von denen die Einsatzbetriebe und Zivildienstleistenden profitieren können.

Bisher gab es allerdings keine oder nur eine sehr **geringe Nachfrage** der im ambulanten Bereich tätigen Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens nach solchen Einsatzplätzen, was unterschiedliche Gründe haben kann (fehlende Information; alternative Strategien, den Bedarf abzudecken; inhaltliche Vorbehalte etc.). Zwar besteht ein grundsätzliches Interesse, die Möglichkeiten von Zivildiensteinsätzen in der ambulanten Betreuung und Pflege weiter zu prüfen. In welchen Bereichen besonderer Bedarf besteht (fehlende oder knappe Ressourcen für die Erbringung wichtiger gemeinschaftlicher Aufgaben) sollte jedoch gemeinsam mit den in diesem Feld tätigen Organisationen geklärt werden. Dabei sind auch die aktuellen strategischen Diskussionen bei der Spitex (Leistungsangebot, Service Public oder Expansion in den Profitbereich, Qualitätsdiskussion, Zusammenarbeit mit anderen Partnern etc.) und den anderen Organisationen (Ausbau der Entlastungsangebote, Einsatz von semiprofessionellen oder Laien etc.) zu berücksichtigen.

Einsätze von Zivildienstleistenden bei der Spitex können potenziell mit der **Arbeitsmarkt- und Wettbewerbsneutralität** in Kollision geraten, bspw. wenn Zivildienstleistende in längeren Einsätzen eine bessere Alternative zum Hilfsper-

sonal auf dem Arbeitsmarkt darstellen oder wenn Zivis primär im Profitbereich von Spitex-Organisationen eingesetzt werden. Einsätze bei der Spitex scheinen dabei insgesamt exponierter als solche im stationären Bereich, da die von den Zivildienstleistenden mehrheitlich übernommenen Aufgaben direkt weiterverrechnet werden. Bei einer Expansion in den Einsatzbereich Spitex sollte der Frage der arbeitsmarkt- und wettbewerbsneutralen Ausgestaltung der Einsätze entsprechendes Gewicht beigemessen werden.

Schliesslich stellt sich die Frage, welche Strategie sinnvoll und erfolgversprechend ist, um auf die insgesamt steigende Nachfrage nach Einsatz-

plätzen zu reagieren. Gegenüber einer konsequenteren Bewirtschaftung der bestehenden Einsatzbereiche im Bereich der stationären Betreuung und Pflege dürfte die **proaktive Erschliessung** des Bereichs ambulante Betreuung und Pflege für die Regionalzentren mit grossem Aufwand verbunden sein. Insbesondere müssten auch die nötigen Kompetenzen aufgebaut werden, um die in diesem Bereich tätigen Organisationen bei der Erarbeitung der Pflichtenhefte adäquat zu beraten.