



VERTRAUENS STELLE

Wohnen
Pflegen
Gemeinschaft



**Willkommens- und Einführungs-
prozess für Vertrauenspersonen
in Pflegewohngemeinschaften –
Onboarding**

Übersicht

Seite

Herzlich Willkommen: Ziele des Onboardings	3
Warum Vertrauenspersonen wichtig sind	3
Vielfalt sensibel gestalten	6
Vorbereitungsphase: Bevor die Vertrauensperson in die WG kommt	8
Entscheidung im Pflegedienst und Information des Teams	8
Vertrauensperson gewinnen oder ansprechen	8
Gemeinsames Kennenlerngespräch in der WG	9
Praxishilfen für Pflegedienste	11
Materialien und Unterstützung durch die Vertrauensstelle	13
Begleitung, Austausch und Rückmeldung durch die Vertrauensstelle	14
Langfristige Verankerung: Einbindung, Rückhalt und Zusammenarbeit sichern	15

i

Die wichtigsten Empfehlungen für eine erfolgreiche und nachhaltige Zusammenarbeit mit einer Vertrauensperson finden Sie auf Seite 11 und 12 im Überblick.



Herzlich Willkommen: Ziele des Onboardings

Dieses Heft richtet sich an Mitarbeitende in Pflege Wohngemeinschaften und unterstützt Sie dabei, Vertrauenspersonen gut einzuführen und dauerhaft einzubinden. Sie finden hier einen praxistauglichen Ablauf mit Beispielen, Formulierungen und Materialien – zum direkten Anwenden im Alltag. Nutzen Sie die Kapitel je nach Bedarf: als Gesamtprozess oder als Nachschlagehilfe.

Als Pflegedienst haben Sie eine Schlüsselrolle, wenn eine Vertrauensperson in die Pflege Wohngemeinschaft (abgekürzt WG) kommt. Sie gestalten mit, wie gut der Einstieg gelingt und ob die Vertrauensperson langfristig wirksam für die WG-Bewohner:innen da sein kann. Dieses Konzept zum Einstieg (Onboarding) möchte Sie dabei unterstützen.

Vertrauenspersonen können die WG entlasten und bereichern: Sie hören zu, nehmen Stimmungen wahr, stärken die Perspektive der WG-Bewohner:innen und bringen Impulse aus dem Sozialraum ein. Das Engagement von Vertrauenspersonen kann nach außen auch sichtbar machen, wie wichtig Ihnen Teilhabe und Mitbestimmung sind und damit zu einem **Qualitätsmerkmal** werden.

Damit das gelingt, braucht es von Anfang an eine gute Einführung durch Sie, den Pflegedienst, und genau hier stehen wir als Vertrauensstelle gerne an Ihrer Seite. Wir begleiten und unterstützen außerhalb der Wohngemeinschaft, bieten **freiwillige und kostenfreie** Schulungsangebote an und stellen Hilfsmaterialien zur Verfügung. Die Verantwortung für die Einführung und die Zusammenarbeit mit der Vertrauensperson, innerhalb der WG, bleibt dabei klar bei Ihnen als Pflegedienst.

Warum Vertrauenspersonen wichtig sind

Eine Vertrauensperson ist keine zusätzliche Baustelle, sondern eine Ressource für die WG. Genau dort, wo im stressigen Pflegebetrieb manchmal wenig Raum bleibt.

Entlastung für WG und Team

- Die Vertrauensperson hat Zeit für Gespräche, Zuhören und einfaches Dasein.
- Sie kann ergänzend und unterstützend da sein, gerade für Themen, für die im Personalschlüssel manchmal keine Zeit ist.

Qualitätsmerkmal nach außen

Eine aktive Vertrauensperson in Ihrer WG signalisiert: „Wir nehmen Teilhabe, Transparenz und Mitsprache ernst.“ Das kann die WG stärken, z. B. in Gesprächen mit Angehörigen, bei der Belegung oder externen Prüfungen.

Sozialraumintegration mit Unterstützung der Vertrauensperson

Vertrauenspersonen können kleine „Projekte“ anstoßen oder begleiten z. B. eine Kaffeerunde mit den WG-Bewohner:innen, in der Überschriften aus lokalen Zeitungen vorgelesen und gemeinsam besprochen werden.

Sie können Dinge aus dem Kiez „mit reinbringen“: z. B. Fotos aus der Umgebung, Flyer von Veranstaltungen, Geschichten von „draußen“, oder gemeinsam überlegen, ob ein kleiner Spaziergang zur Bäckerei oder in den Park möglich ist: immer in Absprache mit Ihnen als Pflegedienst.

Der mögliche Aufgabenbereich einer Vertrauensperson ist bewusst breit angelegt.

In manchen WGs steht eher das Zuhören, Dasein und die Begleitung einzelner WG-Bewohner:innen im Vordergrund, in anderen sind es eher kleine gemeinsame Runden, Impulse aus dem Kiez oder das Mitdenken bei Fragen von Teilhabe und Miteinander.

Wie die Rolle konkret ausgestaltet wird, hängt immer von zwei Dingen ab: vom Charakter der Wohngemeinschaft und von der Person, die sich als Vertrauensperson engagiert. Es gibt keine starre Standardaufgabe, sondern eine gemeinsam vereinbarte Rolle, die zu dieser WG und zu dieser Vertrauensperson passt und sich mit der Zeit auch weiterentwickeln darf.

Stärkung der WG-Bewohner:innen – einzeln und als Gemeinschaft

Eine Vertrauensperson kann sowohl für einzelne WG-Bewohner:innen da sein, als auch die Gemeinschaft stärken.

Neutrale Vertrauenspersonen und Zugehörige – beides ist möglich

Vertrauenspersonen können neutral von außen kommen, oder aus dem Kreis der An- und Zugehörigen stammen. Beides hat Vorteile:

- Neutrale Vertrauenspersonen bringen einen unabhängigen Blick mit und sind nicht persönlich in Entscheidungen und Beziehungen eingebunden.
- An- und Zugehörige, die Vertrauensperson werden, sind häufig schon eng mit der Wohngemeinschaft verbunden. Sie bringen Nähe, Vertrauen und viel Wissen über einzelne WG-Bewohner:innen mit.

Wichtig ist bei An- und Zugehörigen, die diese Rolle übernehmen:

Sie brauchen die Möglichkeit, bewusst zwischen ihren Rollen zu unterscheiden, zwischen „Angehörige:r bzw. Zugehörige:r“ und „Vertrauensperson für die ganze WG“. Genau hier kann die Vertrauensstelle unterstützen, z. B. durch Austausch, Reflexion und passende Schulungsangebote für die Rollenklarheit.

Entlastung durch die Vertrauensstelle

Die Vertrauensstelle bietet Schulungen, Themenwerkstätten, Austauschformate sowie Begleitung und Beratung für Vertrauenspersonen außerhalb der WG an. Die Inhalte werden möglichst aktuell an die Bedarfe angepasst und orientieren sich an den Themen, die die Vertrauenspersonen aus ihrer Praxis mitbringen.

Alle Schulungen sind freiwillig und kein Muss, aber ein Plus für die Zusammenarbeit und die Qualität in der Wohngemeinschaft.

Sie als Pflegedienst müssen keine eigenen Fortbildungsstrukturen extra aufbauen und profitieren dennoch von geschulten, reflektierten Vertrauenspersonen. Wenn es passt, können Vertrauenspersonen zusätzlich gerne an Ihren internen Schulungen teilnehmen, um ihr Wissen weiter zu vertiefen.

Kurz gesagt:

Sie bringen Ihr Wissen über die Wohngemeinschaft ein, die Vertrauensstelle bringt Materialien, freiwillige Schulungen und Begleitung für die Vertrauensperson mit. So entsteht eine Zusammenarbeit, die entlastet statt zusätzlich belastet und die eine WG als Lebensort stärkt.

Vielfalt sensibel gestalten

In WGs leben Menschen mit ganz unterschiedlichen Lebenswegen zusammen: verschiedene Generationen, Sprachen, kulturelle Prägungen, Religionen, Familiengeschichten, Berufe, Lebensformen, sexuelle Orientierungen sowie körperliche und kognitive Voraussetzungen. Diese Vielfalt kann eine große Stärke sein.

Gleichzeitig kann das enge Zusammenleben in einer WG auch dazu führen, dass Unterschiede sichtbarer werden. Zum Beispiel:

- Jemand vermisst ein bestimmtes Fest oder Essen aus seiner Herkunft.
- Jemand ist irritiert, weil vertraute Routinen und Normen im WG-Alltag anders gelebt werden.
- Eine WG-Bewohnerin erzählt leise von ihrer früheren Partnerin, traut sich aber nicht, offen darüber zu sprechen, weil sie Angst vor ablehnenden Reaktionen hat.

Genau hier kann eine Vertrauensperson ebenfalls unterstützen.



Die Rolle der Vertrauensperson in der Vielfalt

Die Vertrauensperson kann helfen,

- Unterschiede wahrzunehmen, ohne sie zu bewerten.
- Zu hören, wenn sich jemand ausgeschlossen, beschämt oder nicht verstanden fühlt.

Zusammenarbeit mit Ihnen als Pflegedienst

Damit Vielfalt gut gestaltet werden kann, braucht es die Zusammenarbeit mit Ihnen als Pflegedienst. Wir sind hier auf Ihre Unterstützung angewiesen:

- Sie als Pflegedienst bringen ihr Wissen über die WG-Bewohner:innen, ihre Lebensweisen und den bisherigen Alltag mit.
- Ist eine direkte Verständigung mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner nur eingeschränkt möglich, können alltagsrelevante Informationen – soweit datenschutzrechtlich zulässig – gemeinsam mit der Vertrauensperson sowie beispielsweise An- und Zugehörigen besprochen werden. So entstehen leichter Gespräche sowie kleine, individuell passende Gesten und Begegnungen.
- Die Vertrauensstelle bietet bei Bedarf Themenwerkstätten an (z. B. „Vielfalt gestalten – interkulturell sensibel handeln“) und steht für Rückfragen und Reflexion zur Verfügung.

Wichtig ist: Es geht nicht darum, „politisch korrekt“ zu sein, sondern darum, dass sich möglichst viele Menschen in der WG gesehen, respektiert und ernst genommen fühlen, mit ihrer Geschichte, ihrer Identität und ihrem Tempo.

Vorbereitungsphase: Bevor die Vertrauensperson in die WG kommt

Der folgende Ablauf beschreibt, wie der Einstieg mit einer Vertrauensperson aussehen kann: einfach, überschaubar und an Ihre WG anpassbar. Er ist kein fester Fahrplan, sondern eine Unterstützung, an der Sie sich orientieren können.

In der Vorbereitungsphase geht es darum, den Rahmen zu klären, Erwartungen abzustimmen und der Vertrauensperson einen guten Start zu ermöglichen, damit für alle Beteiligten Klarheit entsteht.

Entscheidung im Pflegedienst und Information des Teams

Noch bevor eine konkrete Vertrauensperson benannt oder aktiv wird, sollte das gesamte Pflgeteam, ebenso wie An- und Zugehörige, über das Vorhaben informiert werden. Wichtig ist, dass frühzeitig kommuniziert wird, dass die Zusammenarbeit mit einer Vertrauensperson vorgesehen ist, welchen Zweck sie erfüllt und welche Rolle sie in der WG einnehmen kann.

Vertrauensperson gewinnen oder ansprechen

Es gibt verschiedene Wege, eine Vertrauensperson zu finden:

• Im Kreis der An- und Zugehörigen

Sie können selbst im Kreis der Angehörigen und Zugehörigen einer WG-Bewohnerin oder eines WG-Bewohners nachfragen, eine Person direkt ansprechen und bei Interesse den Kontakt zur Vertrauensstelle herstellen.

Kurz gesagt:

Gemeinsam wird in einem Termin geklärt, was in Ihrer WG sinnvoll ist, statt starre Vorgaben festzulegen.

- **Über Ehrenamtsbörsen und Netzwerke**

Sie können auf Ehrenamtsbörsen oder in Netzwerken aktiv werden. Hilfreiches Informationsmaterial finden Sie dazu auf unserer Webseite.

- **Mit Unterstützung der Vertrauensstelle**

Ist die Suche schwierig, unterstützt die Vertrauensstelle – etwa über Ehrenamtsplattformen, Netzwerke oder eine Suchanzeige auf unserer Website.

Ist eine interessierte Person Ihnen noch nicht bekannt, kann die Vertrauensstelle vorab ein Gespräch führen. Ist die Person Ihnen bereits bekannt oder bereits in der WG eingebunden, kann die Vertrauensstelle ein solches Gespräch bei Bedarf als unterstützendes Angebot übernehmen.

Gemeinsames Kennenlerngespräch in der WG

Pflegedienst + Vertrauensperson + Vertrauensstelle

Der wichtigste Schritt der Vorbereitungsphase ist - bei extern gewonnenen Vertrauenspersonen - ein gemeinsames Kennenlerngespräch in der WG. Dieser Termin bündelt vieles, was sonst auf mehrere Schritte verteilt wäre.

Ziele des Kennenlerngesprächs:

- sich persönlich kennenlernen und Erwartungen, Wünsche und Grenzen klären
- den Rahmen für die Zusammenarbeit in dieser WG vereinbaren und Missverständnissen vorbeugen

Bei Vertrauenspersonen, die „neutral von außen“ durch die Vertrauensstelle gewonnen wurden, ist dieses Gespräch fester Bestandteil der Vorbereitung. Kommt die Vertrauensperson hingegen aus dem An- und Zugehörigenkreis, ist ein gemeinsames Kennenlerngespräch mit der Vertrauensstelle eine Empfehlung, insbesondere dann, wenn Rollen, Erwartungen oder Grenzen noch nicht klar sind oder ausdrücklich der Wunsch nach Klärung besteht. Gerade dann kann ein solches Gespräch helfen, die verschiedenen Rollen gut zu klären und die Zusammenarbeit von Anfang an stimmig zu gestalten.

Typische Themen im Kennenlerngespräch:

Häufigkeit der Besuche

Wie oft ist ein Besuch ungefähr gedacht? Welche Tage und Uhrzeiten sind für die WG-Bewohner:innen am sinnvollsten? Es werden ca. 2 Stunden pro Woche empfohlen.

Ansprechpersonen klären

Wer ist in der WG die Hauptansprechperson für die Vertrauensperson? Wie kann diese Person erreicht werden (Telefon, Mail)?

Erster Eindruck von der WG und den WG-Bewohner:innen

Sie als Pflegedienst geben ein paar kurze Hinweise, zum Beispiel:

- Gibt es Menschen, die besonders unter Einsamkeit leiden?
- Gibt es Themen, die gut funktionieren (z. B. Musik, Tageszeiten, Rituale)?
- Gibt es Themen, die eher vermieden werden sollten?
- Gibt es besondere Bedarfe einzelner WG-Bewohner:innen?

Form des ersten Besuchs / ersten „richtigen“ Einsatzes

Wie soll der Einstieg aussehen?

- z. B. eine Kaffeerrunde,
- ein ruhiger Besuch bei einer einzelnen Person
- oder ein offenes „Dabeisein“ im Gemeinschaftszimmer.
- Wie lange soll der erste Einsatz ungefähr sein?

Andere Angebote in der WG kennenlernen

Gibt es weitere Personen, die mit den WG-Bewohner:innen arbeiten (z. B. Ergotherapie, Künstler:innen, andere Angebote)? Gerne kann die Vertrauensperson zu Beginn einmal bei solchen Terminen dabei sein, um die WG-Bewohner:innen und die Atmosphäre besser kennenzulernen.

Wichtig:

Es soll keine starre Aufgabenliste geben, sondern ein gemeinsames Verständnis, das bei Bedarf angepasst werden kann.

Praxishilfen für Pflegedienste

1. Transparent informieren

- Informieren Sie Ihr Team frühzeitig darüber, dass Sie mit einer Vertrauensperson zusammenarbeiten möchten.
- Falls vorhanden, sollten auch die Wohngemeinschaftsvertretung und An- und Zugehörige informiert werden, was die Idee der Vertrauensperson ist.

2. Die Vertrauensperson aktiv begrüßen

- Wenn die Vertrauensperson über die Vertrauensstelle gewonnen wurde, vereinbaren wir den Kennenlernertermin gemeinsam mit Ihnen. Wenn Sie selbst bereits eine Vertrauensperson gefunden haben, können Sie diese zu einem Kennenlerngespräch in der WG einladen und die Vertrauensstelle bei Bedarf hinzuziehen.
- Sorgen Sie für einen ruhigen Rahmen, z. B. eine kleine Kaffeerunde oder ein Gespräch im Büro, mit anschließend kurzer Vorstellung im WG-Bereich.



3. Erwartungen und Aufgaben gemeinsam klären

Nutzen Sie das Kennenlerngespräch, um gemeinsam mit der Vertrauensperson und der Vertrauensstelle zu besprechen:

- Was ist in dieser WG konkret gewünscht?
- Welche WG-Bewohner:innen könnten besonders von der Präsenz einer Vertrauensperson profitieren (z. B. Menschen mit Einsamkeit, wenig Besuch, besonderem Gesprächsbedarf)?
- Welche Formen des Kontakts wünschen Sie sich (z. B. Kaffeerunden, Einzelbesuche, „einfach da sein“ im Wohnzimmer, Spaziergänge)?

4. Die Vielfalt der WG sichtbar machen

- Geben Sie der Vertrauensperson einen Überblick über die Vielfalt in der WG:
 - z. B. Sprachen, kulturelle Hintergründe, religiöse Bezüge, besondere Lebensgeschichten, Vorlieben und Empfindlichkeiten.

5. Zugang zu Informationen ermöglichen

- Hinweise zu Lebensweisen helfen der Vertrauensperson, schneller anzuknüpfen und nicht jedes Mal bei null zu beginnen. Die Vertrauensperson braucht Anknüpfungspunkte, um Beziehungen aufzubauen und Gespräche zu beginnen. Hilfreich sind wenige alltagsrelevante Informationen, z. B. zu Interessen, Gewohnheiten, Vorlieben oder Themen, die Sicherheit geben.
- Hilfreich sind weniger lange Lebensläufe, sondern eher eine kurze „Charakterbeschreibung“ im Rahmen des Datenschutzes. Zum Beispiel:
 - Was freut die Person, worüber lacht sie gerne oder was macht ihr Angst?
 - Welche Situationen oder Themen sind ihr eher unangenehm?
 - Was gibt ihr Sicherheit (Rituale, Vorlieben, Gewohnheiten)?



6. Klare Ansprechbarkeit sichern

- Benennen Sie eine feste Ansprechperson für die Vertrauensperson.
- Vereinbaren Sie, auf welchem Weg kurze Rückmeldungen erfolgen können (z. B. Telefon, Mail, gelegentliches Tür-und-Angel-Gespräch).

7. Materialien der Vertrauensstelle nutzen

- Nutzen Sie die Materialien der Vertrauensstelle, z. B.:
 - Unterstützungsmaterialien für Vertrauenspersonen
 - Vertraulichkeits- und Verschwiegenheitserklärung
 - Flyer und Broschüren zu Schulungsangeboten
 - Materialien für Pflegedienste zur Gewinnung von Vertrauenspersonen

Materialien und Unterstützung durch die Vertrauensstelle

Im Anschluss an das Kennenlerngespräch (oder im Rahmen des Termins) erhält die Vertrauensperson bei Bedarf Materialien, zum Beispiel:

- Vertraulichkeits- und Verschwiegenheitserklärung
- Broschüre zu Schulungen, Austauschformaten und Themenwerkstätten
- bei Bedarf weitere Materialien wie:
 - einen Wegweiser für die Kontaktaufnahme mit Menschen mit Demenz
 - Methodenkoffer: Ideensammlung für kleine Aktivitäten
 - Reflexionsblätter als Werkzeug zur Nachbereitung der Besuche

Die Materialien der Vertrauensstelle werden fortlaufend weiterentwickelt und bei Bedarf ergänzt. Grundlage dafür sind Rückmeldungen aus der Praxis sowie die Themen, die Vertrauenspersonen und Pflegedienste einbringen.

Auch nach dem Start in der WG soll die Vertrauensperson mit ihrer Rolle nicht alleine gelassen werden. Begleitung und Feedback helfen, Fragen früh anzusprechen, Erfahrungen zu sortieren und gute Entwicklungen zu stärken.

Sie müssen nichts neu erfinden:

**Vieles ist bereits vorbereitet und kann einfach eingesetzt werden.
Weitere Unterlagen ergänzen wir je nach Bedarf fortlaufend.**

Begleitung, Austausch und Rückmeldung durch die Vertrauensstelle

Die Vertrauensstelle steht der Vertrauensperson als Anlaufstelle zur Verfügung – telefonisch, per Mail oder im Rahmen von Themenwerkstätten, Schulungen und Austauschformaten. Dabei kann es z. B. um Folgendes gehen:

- Rückblick auf die ersten Besuche: Was braucht die Vertrauensperson noch, um sich sicher in ihrem Tun zu fühlen?
- Wie werden die Besuche erlebt – von der Vertrauensperson und von den WG-Bewohner:innen?
- Welche Situationen waren herausfordernd?
- Welche Fragen zur Rolle oder Zusammenarbeit sind aufgetaucht?
- Welche neuen Bedarfe gibt es, damit wir unser Angebot noch besser auf das Ehrenamt zuschneiden können?

Rückmeldungen von Ihnen als Pflegedienst

Auch kurze Rückmeldungen von Ihnen sind hilfreich, z. B.:

- „Wir finden, Frau/Herr X profitiert besonders von der Vertrauensperson.“
- „Die Kaffeerrunde mit der Zeitung kommt hier richtig gut an“

So bleibt die Vertrauensperson eingebunden und bekommt Rückhalt, sowohl durch die Vertrauensstelle als auch durch Sie als Pflegedienst.

Auch wenn einmal etwas nicht rund läuft, weil z.B. Erwartungen auseinandergehen oder eine Seite unzufrieden ist, können Sie sich als Pflegedienst an die Vertrauensstelle wenden. Wir unterstützen dabei, die Situation ruhig zu sortieren und Missverständnisse kommunikativ zu klären.

Die Vertrauensstelle achtet bereits bei der Gewinnung darauf, dass Vertrauenspersonen gut in die Rolle passen. Sollte sich im Verlauf zeigen, dass es doch nicht stimmig ist, suchen wir gemeinsam mit allen Beteiligten nach einer Lösung.

Langfristige Verankerung: Einbindung, Rückhalt und Zusammenarbeit sichern

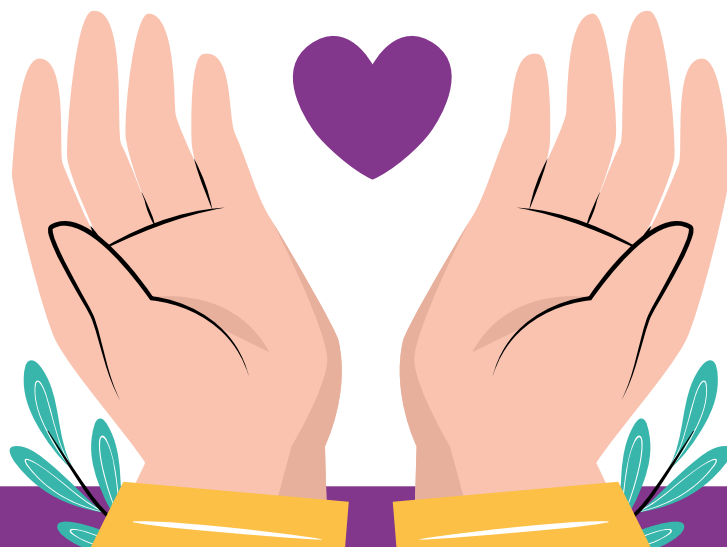
Langfristig kann die Vertrauensperson zu einem vertrauten Gesicht in der WG werden – als zugewandte Ansprechperson, Impulsgeber:in und Brücke zwischen WG-Bewohner:innen, An- und Zugehörigen sowie dem Sozialraum.

Sie beeinflussen, wie sehr die Vertrauensperson eingebunden ist, wie Informationen geteilt werden und ob die Zusammenarbeit verlässlich bleibt. Durch klare Absprachen, kurze Rückmeldungen und eine wertschätzende Haltung tragen Sie maßgeblich dazu bei, dass die Vertrauensperson ihren Platz finden und halten kann.

Die Vertrauensstelle begleitet diesen Weg im Hintergrund mit Reflexionsangeboten, Schulungen, Themenwerkstätten und weiteren Austauschformaten. So wird das Engagement der Vertrauensperson nicht nur einmal „gestartet“, sondern kann nachhaltig verankert werden.

Kurz gesagt:

Damit die Zusammenarbeit mit der Vertrauensperson gelingen kann, braucht es vor allem Sie als Pflegedienst.



**Sie haben Fragen oder
möchten sich engagieren?**

**Gemeinsam mit Ihnen gelebte Selbstbestimmung
in Pflege wohngemeinschaften fördern.**

Beratung · Begleitung · Qualifizierung

Bülowsstraße 73

10783 Berlin

Tel.: 030 / 346 492 800

E-Mail: vertrauensperson@berlin.de

Telefonische Sprechzeiten

Di 14 – 16 Uhr, Do 10 – 12 Uhr

Nutzen Sie auch gerne unseren Anrufbeantworter

Ansprechpersonen

Marie Schäffler

Katja Witteck

www.vertrauensperson.berlin