

Freiwilligenkonzept

Version Juni 2012



Erstellt 2012 von: Claudio Pinetti, Bereichsleiter Pflege & Betreuung
Madeleine Gafner, Leitung Aktivierung

© Alterszentrum Obere Mühle, 5600 Lenzburg 2011/2012

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

- 1.1. Verbindliches Arbeitsinstrument
- 1.2. Nutzen der Freiwilligenarbeit
- 1.3. Freiwilligenarbeit kennt Regeln
- 1.4. Organisation der Freiwilligenarbeit im Alterszentrum Obere Mühle AG

2. Überlegungen vor der Zusammenarbeit mit Freiwilligen

- 2.1. Anforderungen an die Institution und Mitarbeitende
- 2.2. Anforderungen an die Freiwilligen

3. Freiwilligen-Einsatz

- 3.1. Einsatzvereinbarung
- 3.2. Einführung von Freiwilligen
- 3.3. Arbeitseinteilungen
- 3.4. Begleitung der Freiwilligen
- 3.5. Erfahrungsaustausch und Weiterbildung der Freiwilligen
- 3.6. Anerkennung und Wertschätzung
- 3.7. Versicherung der Freiwilligen

4. Beendigung des Einsatzes

- 4.1. Controllig

5. Anhänge

- A1 Erstgespräch
- A2 Einsatzvereinbarung
- A3 Rechte und Pflichten der Freiwilligen
- A5 Zeiterfassung
- A4 Standortgespräch
- A6 Antrag Weiterbildung
- A7 Austrittsgespräch



1. Einleitung

1.1. Verbindliches Arbeitsinstrument

Das vorliegende Freiwilligenkonzept ist die überarbeitete Fassung des Freiwilligenkonzepts 2006. Das Freiwilligenkonzept berücksichtigt die in den letzten Jahren gemachten Erfahrungen und strukturellen Änderungen im Alterszentrum Obere Mühle. Es richtet sich an die Verantwortlichen für Freiwilligenarbeit in unserer Institution, sowie an die Mitarbeitenden des Alterszentrums Obere Mühle und unterstützt sie bei der Planung von Einsatzfeldern für die freiwilligen Helferinnen und Helfer (in der Folge *Freiwillige* genannt) sowie bei der Rekrutierung, Qualifizierung und Begleitung von Freiwilligen. Es regelt die Freiwilligenarbeit innerhalb des Alterszentrums Obere Mühle und ist für alle Bereiche verbindlich.

1.2. Nutzen der Freiwilligenarbeit

Ohne freiwillige und ehrenamtliche Arbeit ist unsere Gesellschaft undenkbar.

In der Schweiz werden jährlich 700 Millionen Stunden freiwillige Arbeit geleistet - vom Betreuen alter Menschen bis hin zu Einsätzen bei Grossveranstaltungen. Viele Menschen sind bereit, der Allgemeinheit Zeit, Lebenserfahrung, soziale und berufliche Kompetenzen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Im Austausch erwerben sie durch die Freiwilligenarbeit neue Kompetenzen und machen neue Erfahrungen.

Freiwillige erbringen keine lebensnotwendigen Dienstleistungen, sondern Dienstleistungen, welche die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner steigern. Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr. Die Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verpflichtungen von Freiwilligen und von bezahlten Angestellten sind eindeutig definiert und abgegrenzt.

Gleichwertigkeit, Offenheit und gegenseitige Achtung sind Voraussetzung für die Zusammenarbeit zwischen angestellten und freiwilligen Mitarbeitenden. Alle bringen ihre jeweiligen Fähigkeiten zum Erreichen von gemeinsam festgelegten Zielen ein.

1.3. Freiwilligenarbeit kennt Regeln

Zum Schutz der Freiwilligen gibt es Standards der Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz. (siehe Anhänge). An diesen orientiert sich das vorliegende Konzept.

1.4. Organisation der Freiwilligenarbeit im Alterszentrum Obere Mühle

Die Leitung Aktivierung des Alterszentrums Obere Mühle koordiniert die Freiwilligenarbeit.

Das Alterszentrum nimmt bei der Auswahl und bei der Festlegung der Tätigkeit der Freiwilligen Rücksicht auf die persönlichen Wünsche und Bedürfnisse, die familiäre und berufliche Situation sowie die Ressourcen der Freiwilligen.



2. Überlegungen vor der Zusammenarbeit mit Freiwilligen

2.1. Anforderungen an Institution und Mitarbeitende

Die Einführung von Freiwilligenarbeit und die Begleitung von Freiwilligen erfordern fachliche und zeitliche Ressourcen.

2.2. Anforderungen an die Freiwilligen

Zuerst gilt es abzuklären, ob die Freiwilligen für die vorgesehene Aufgabe die notwendigen Eigenschaften mitbringen und die dafür notwendige Zeit und das Engagement aufbringen können. Die Fähigkeit für bestimmte Freiwilligeneinsätze können durch Weiterbildung gefördert werden, folgende soziale Kompetenzen sind jedoch Voraussetzung:

- Verständnis und Respekt für Menschen in schwierigen Situationen
- Verständnis und Respekt für Menschen aus anderen Kulturen
- Menschen ohne Vorurteile begegnen können
- Offenheit im Sinne der Bereitschaft, von sich aus auf andere zuzugehen
- Schweigepflicht (sie dauert über die Aktivität als Freiwillige hinaus), Diskretion und Verschwiegenheit
- Einhalten der Einsatzvereinbarung, Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit gegenüber Bewohner und Aufgabe
- Einfühlungsvermögen, Geduld und Abgrenzungsfähigkeit
- Flexibilität und Pünktlichkeit
- Fähigkeit, eigene Motivation und eigenes Handeln zu reflektieren
- Loyalität gegenüber der Institution

3. Freiwilligen-Einsatz

3.1. Einsatzvereinbarung

Die Einsatzvereinbarung (siehe Muster Einsatzvereinbarung im Anhang) enthält die Personalien der Freiwilligen, die Aufgabenbeschreibung, den Einsatzort, die Einsatzhäufigkeit und –dauer sowie den Namen der Kontaktperson in der Institution. Die Vereinbarung wird vom Alterszentrum Obere Mühle (in der Regel Leitung Aktivierung) und der freiwilligen Mitarbeiterin oder dem freiwilligen Mitarbeiter unterzeichnet. Bestandteil der Einsatzvereinbarung ist das Merkblatt „Rechte und Pflichten“.

3.2. Die Einführung von Freiwilligen

- Die Freiwilligen werden durch die Leitung Aktivierung, die Abteilungsleitung Verpflegung oder eine deren Stellvertretungen in ihre Tätigkeit eingeführt
- Sie lernen Gebäude, Räumlichkeiten und Infrastruktur kennen
- Sie werden, soweit erforderlich, mit dem Personal bekannt gemacht
- Sie werden informiert über Zielsetzungen und Arbeitsweise der Institution
- Sie werden über die Position der Freiwilligen im Betrieb und über die eigene Position im Bereich ihrer Tätigkeit informiert.



3.3. Arbeitseinteilungen

Die Einsatzmöglichkeiten von Freiwilligen im Alterszentrum Obere Mühle AG umfassen folgende Tätigkeiten:

- Besuchsdienst und Spielnachmittage. Unter dem Besuchsdienst werden folgende Dienstleistungen angeboten: Spazieren mit den zugeteilten Bewohnerinnen und Bewohnern, Besuche und Gespräche im Zimmer, Besuche im Restaurant. Der Besuchsdienst und die Spielnachmittage werden von externen Organisationen wie „Zeitschenken“ von der reformierten Kirche oder vom Samariterverein Lenzburg übernommen. Die Koordination läuft über die Leitung Aktivierung.
- Aktivierende Alltagsgestaltung beinhaltet zentrale Angebote wie Singen, Rüsten, Handarbeiten, Vorlesen, Spaziergänge, Besuche und oder das Führen der Bibliothek. Die Koordination der Einsätze wird zusammen mit der Leitung Aktivierung gemacht.
- Bei Tätigkeiten wie Räumlichkeiten für Veranstaltungen vorbereiten, Dekorationen, Unterstützung bei Veranstaltungen wie Musiknachmittagen, Dia-Vorträge, Cheminéeabende, saisonale Veranstaltungen, Film-Vorführungen etc. wird das Aktivierungsteam von der freiwilligen Kerngruppe unterstützt.
- Das Verteilen von Mahlzeiten in Privathaushalte in der Umgebung Lenzburg wird vom Mahlzeitendienst übernommen.

3.4. Begleitung der Freiwilligen

Jede/r Freiwillige im Alterszentrum Obere Mühle hat eine für sie verantwortliche Ansprechperson: In der Regel ist es die Leitung Aktivierung oder die Abteilungsleitung Verpflegung.

3.5. Erfahrungsaustausch und Weiterbildung der Freiwilligen

Freiwillige machen während ihres Einsatzes Erfahrungen, die genutzt werden sollen. Zwischen Verantwortlichen des Alterszentrum und Freiwilligen soll ein regelmässiger Austausch stattfinden.

Gespräche:

Beim Beginn eines Einsatzes wird ein Erstgespräch mit der Leitung Aktivierung oder der Abteilungsleitung Verpflegung geführt. Das Erstgespräch ist die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Nur wenn gegenseitige Erwartungen und Motivation klar formuliert und abgesprochen sind, können gute und beidseitig befriedigende Freiwilligeneinsätze erfolgen.

Standortgespräche:

Die Leitung Aktivierung führt, in der Regle alle zwei Jahre, mit den Freiwilligen ein Standortgespräch durch. Regelmässige, geplante Gespräche mit den Freiwilligen sind wichtig für die Entwicklung und die Zufriedenheit der Freiwilligen.

Informationsweg:

Die Leitung Aktivierung sowie die Abteilungsleitung Verpflegung sind die ersten Ansprechpersonen der Freiwilligen und somit das Bindeglied zum Alterszentrum. Sie sind besorgt, die Anliegen der Freiwilligen an geeigneter Stelle anzubringen und sind um Klärung bemüht. Bei Schwierigkeiten im Einsatzgebiet, besteht die Möglichkeit allenfalls eine andere Aufgabe zu übernehmen.

Sie sind besorgt, dass die Freiwilligen in der Alltagshektik nicht untergehen oder sich selbst überlassen werden.

Weiterbildung:

Viele Freiwillige leisten einen Einsatz, um sich Kompetenzen und Kenntnisse anzueignen. Daher sind Weiterbildungsangebote eine Möglichkeit, Menschen für Freiwilligenarbeit zu motivieren. Auch interne, vom Alterszentrum organisierte Weiterbildungen oder Veranstaltungen können für Freiwillige angeboten werden.

Wünsche und Anträge (siehe Anhang) sind der Leitung Aktivierung schriftlich abzugeben. Diese leitet sie an die Bereichsleitung Pflege & Betreuung weiter, welche nach Rücksprache mit dem Zentrumsleiter darüber entscheidet.

3.6. Anerkennung und Wertschätzung

Die Wertschätzung im Alterszentrum Obere Mühle zeigt sich in guten Rahmenbedingungen und einer sorgfältigen Einführung und Begleitung der Freiwilligen. Zusätzlich sind folgende Anerkennungsformen vorgesehen:

- Einladung zu einem jährlichen Essen
- Weiterbildungsangebote zu Lasten des Alterszentrum Obere Mühle
- Veröffentlichung in Jahresbericht, Mülizyting oder die Erwähnung an Anlässen
- Kartengrüsse zum Geburtstag

Ausweisen der Tätigkeit:

Das Alterszentrum Obere Mühle weist die geleisteten Stunden der Freiwilligentätigkeit aus und fördert somit deren Anerkennung in der Öffentlichkeit.

Die Freiwilligen erhalten auf Anfrage eine Bestätigung für die geleistete Tätigkeit. Als Instrument wird der Schweizer Sozialausweis eingesetzt.

3.7. Versicherung und Spesenentschädigung der Freiwilligen

Die Freiwilligen müssen eine eigene Kranken- und Unfallversicherung abschliessen.

Die Freiwilligen sind in der ordentlichen Betriebshaftpflichtversicherung des Alterszentrums Obere Mühle wie alle Mitarbeitenden einbezogen.

Arbeiten, die finanziell entschädigt werden, gelten nicht als Freiwilligentätigkeiten, auch nicht bei geringen Entschädigungen.

Auslagen, die dem Freiwilligen durch seine Tätigkeit entstehen, werden ihm vollumfänglich vergütet, sofern er diese belegen kann.

Freiwillige Helferinnen und Helfer erhalten je nach Einsatz ein Getränk oder einen Essensgutschein.

Mahlzeitendienst:

Pro 10 Fahrten für den Mahlzeitendienst erhalten die „Auslieferer“ einen Gutschein vom Müli Kafi, im Wert von Fr. 12.00.

Gefahrte Kilometer mit dem Privatauto werden entschädigt.

3.8. Rekrutierung von Freiwilligen

Folgende Punkte müssen bei der Rekrutierung von Freiwilligen berücksichtigt werden:

- Die Aufgaben entsprechen den Möglichkeiten und dem Wissen der Freiwilligen.
- Die Inhalte und Erwartungen der Aufgaben sind definiert, und der zeitliche Rahmen ist bekannt.
- Die Lebenssituation der Freiwilligen ist bekannt und wird berücksichtigt.

Zielgruppen:

- Angehörige
- Freundinnen, Freunde, Bekannte
- Familienangehörige von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Pensionierte

Gewinnung:

- Mund zu Mund Propaganda
- Mülizytig
- Direkte Kontakte
- Homepage
- Infoblatt
- Presse

4. Beendigung des Einsatzes

Freiwilligeneinsätze können jederzeit nach gegenseitiger Absprache von allen Beteiligten beendet werden. Freiwillige und Bewohner werden nach dem Einsatz befragt (siehe Muster Austrittsgespräch im Anhang). Ziel der Auswertung ist es, eine kontinuierliche Verbesserung bei der Begleitung von Freiwilligen und Bewohnen zu erreichen.

4.1. Controlling

Die Einsätze der freiwilligen Helferinnen und Helfer sollen auf Jahresdurchschnitt von sechs Stunden pro Woche begrenzt sein.

Jährlich werden die Gesprächsprotokolle ausgewertet.

Es finden regelmässig Befragungen der Freiwilligen statt.

In den Kennzahlen werden in erster Linie folgende Punkte erhoben:

Ausgeführte Tätigkeiten, Geleistete Zeit total, Anzahl Freiwillige und durchschnittlich geleistete Zeit pro Freiwilliger.

Quellenverzeichnis

Benevol Schweiz

Curaviva Schweiz

Konzept freiwillige Helferinnen und Helfer 21.11.2006

Handbuch Freiwilligenarbeit Soziale Dienste Stadt Zürich



Erstgespräch Freiwilligeneinsatz

Name/Vorname: _____

Gesprächstermin: _____

Gesprächsteilnehmer: _____

Ziele, Stellenwert und Nutzen der freiwilligen Einsätze im Alterszentrum Obere Mühle AG:

Vorstellung der Organisation:

Interesse an der Freiwilligenarbeit der interessierten Person:

Einsatzmöglichkeiten vorstellen:

Rahmenbedingungen erläutern:

Weiteres Vorgehen:

Lenzburg den: - _____

Freiwillige/r Mitarbeiter/In: _____

Leitung Aktivierung: _____

Vereinbarung Freiwilligeneinsatz

Einsatzvereinbarung zwischen dem Alterszentrum Obere Mühle AG, Lenzburg und der freiwilligen HelferIn / dem Helfer

Name: _____ Vorname: _____

Adresse: _____

PZL / Ort: _____

Telefon: _____

Einsatzbereich: _____

Beschreibung der Tätigkeit mit Ziel und Stellenwert:
(Kurzbeschreibung der Rolle, Aufgaben und Kompetenzen)

Beginn: _____ Dauer des Einsatzes: _____

Häufigkeit: _____

Diese Vereinbarung ist Bestandteil des Konzeptes freiwillige Helferinnen und Helfer und ist deren Richtlinien unterstellt.

Lenzburg den: _____

Freiwillige/r Mitarbeiter/In: _____

Leitung Aktivierung: _____

Bereichsleitung Pflege: _____

Zentrumsleitung: _____

Rechte und Pflichten der Freiwilligen

Rechte der Freiwilligen:

- Freiwillige werden in die ihnen übertragenen Aufgaben eingeführt. Ansprechperson im Alterszentrum Obere Mühle ist die Verantwortliche für Freiwilligenarbeit.
- Während der Dauer des Einsatzes besteht für die Freiwilligen eine Betriebshaftpflichtversicherung
- Die Freiwilligen erhalten eine Spesenentschädigung je nach Einsatzdauer und -häufigkeit.
- Die Freiwilligen haben Anrecht auf Erfahrungsaustausch und die für den Einsatz notwendigen Informationen und Weiterbildungen.
- Bei Einsatzende findet ein Auswertungsgespräch zwischen Verantwortlichen, Freiwilligen und Bewohnerinnen und Bewohnern statt.
- Der Freiwilligeneinsatz wird auf Wunsch mit dem Sozialzeitausweis bestätigt.
- Freiraum zur eigenverantwortlichen Gestaltung der Aufgabe ist nach Absprache mit der Leitung Aktivierung gegeben.
- Arbeitsmaterial (Spiele) stehen den Freiwilligen zur Verfügung.

Pflichten der Freiwilligen:

- Freiwillige arbeiten unentgeltlich.
- Die Anordnungen der Mitarbeitenden sind verbindlich.
- Freiwillige unterstehen der Schweigepflicht. Diese bezieht sich auf alle Informationen über Personen und persönliche Umstände der Bewohnerinnen und Bewohnern, die sie im Laufe ihres freiwilligen Einsatzes kennenlernen. Die Schweigepflicht bleibt auch nach Abschluss der Freiwilligentätigkeit bestehen.
- Die Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Bewohnerinnen und Bewohnern basiert auf der Einsatzvereinbarung. Eine Ausweitung des Auftrags ist nur in Absprache mit den Verantwortlichen erlaubt.
- Freiwillige sind verpflichtet, Abwesenheiten frühzeitig den Verantwortlichen mitzuteilen. Dasselbe gilt bei einem vorzeitigen Abbruch des Einsatzes.
- Bei Schwierigkeiten oder in belastenden Situationen in der Zusammenarbeit mit Bewohnerinnen und Bewohnern müssen Freiwillige sofort die Verantwortlichen kontaktieren. Falls die Probleme nicht lösbar sind, kann die Zusammenarbeit beendet werden.
- Freiwillige erfassen die geleisteten Stunden auf dem Zeiterfassungsblatt und geben diese periodisch der Verantwortlichen ab.
- Freiwillige respektieren die von ihnen begleiteten Bewohnerinnen und Bewohnern als eigenständige Persönlichkeiten und handeln gemeinsam mit ihnen und vertreten ihre Interessen.
- Die Vorbereitung und Durchführung der Aufgabe sowie die Nachsorge (aufräumen) wird durch die Freiwilligen geleistet.
- Freiwillige kennen das Leitbild vom Alterszentrum Obere Mühle und die Rechte der Bewohnerinnen und Bewohnern.
- Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein gehört zur Freiwilligenarbeit. Dies gilt sowohl für die Arbeit mit Menschen wie auch für die Nutzung von Gegenständen.

Alterszentrum Obere Mühle
Zentrumsleitung
Juni 2012

Standortgespräch Freiwillige Helfer

Name/Vorname: _____

Gesprächstermin: _____

Gesprächsteilnehmer: _____

Aufgabenprofil

Hauptaufgaben: _____

Arbeitssituation

Erwartungen (Ist- und Sollzustand): _____

Beziehungen (Bewohner, Personal, freiwillige Helfer): _____

Arbeitsleistung: _____

Zielsetzungen

Ziele: _____

Massnahmen: _____

Verbesserungsvorschläge: _____

Wünsche: _____

Datum: _____

Freiwillige/r Helfer/In: _____

Leitung Aktivierung: _____

Antrag Weiterbildung Freiwillige Helfer

Name: _____

Vorname: _____

Anzahl Tage: _____

Kosten der Weiterbildung: _____

Voraussichtliche Spesen: _____

Titel der Weiterbildung: _____

Inhalt: _____

Welchen Nutzen haben Institution/Bewohnende? _____

Welchen Nutzen hat der freiwillige Helfer? _____

Datum / Unterschrift des Freiwilligen: _____

Datum / Unterschrift der Verantwortlichen: _____

Datum / Unterschrift Bereichsleiter: _____

Datum / Unterschrift Zentrumsleiter: _____

Austrittsgespräch Freiwilligeneinsatz

Vorname: _____ Name: _____

	Gut	Zufriedenstellend	Mangelhaft	Schlecht
Wie haben Sie die Aufgabe gemäss Einsatzbeschreibung erfüllen können?				
Denken Sie, dass ihre Hilfe dem Klienten genützt hat?				
Wie war Ihr Kontakt zum Klienten?				
Wie beurteilen Sie die Information der Verantwortlichen?				
Wie beurteilen Sie die Begleitung der Verantwortlichen?				

Austrittsgrund: _____

Bemerkungen Freiwillige: _____

Bemerkungen Verantwortliche: _____

Ort und Datum: _____

Freiwillige/r Mitarbeiter/In: _____

Leitung Aktivierung: _____

Bereichsleitung Pflege: _____

Zentrumsleitung: _____