

## RAS Konzept für freiwillig Mitarbeitende



## **Einleitung**

Die Freiwilligenarbeit besonders die formelle, organisierte Freiwilligenarbeit hat in den letzten Jahrzehnten an Bedeutung gewonnen.

Das Freiwilligenkonzept richtet sich an die Verantwortlichen für Freiwilligenarbeit in unserer Institution und soll als Wegleitung für die Zukunft dienen.

Die Freiwilligenarbeit unterstützt und ergänzt dabei die bezahlte Arbeit. Das RAS Alterszentrum ist in der glücklichen Lage, auf die Unterstützung und Mithilfe zahlreicher Freiwilliger zählen zu dürfen; wir sind uns bewusst, dass wir damit ein unschätzbbares Potential besitzen; die von den Freiwilligen geleistete Arbeit kommt unseren Bewohnenden direkt zugute.

## **Das Alterszentrum RAS**

Das Alterszentrum RAS ist ein Wohn und Lebensort für betagte und pflegebedürftige Mitmenschen, die im Alltag auf Unterstützung angewiesen sind.

## **Einsatzmöglichkeiten für Freiwillige**

Cafeteria geöffnet am Nachmittag

- Sie schaffen eine gute Atmosphäre in der sich die Bewohner und Gäste wohl fühlen
- Sie sind zuständig für den Cafeteria – Betrieb in dem Sie selbständig unsere Bewohner bedienen (Service)
- Sie pflegen den Kontakt mit unseren Bewohnern und Personal
- Sie rechnen die Kasse ab
- Sie füllen das Material auf
- Sie räumen auf
- Sie reinigen die Cafeteria inkl. Boden (Besenrein)
- Ihre Einsätze tragen Sie in der monatlichen Einsatzliste ein.

## **Mahlzeitendienst**

- Im Rahmen unseres Mahlzeitendienstes liefern Sie unseren Kunden die Mahlzeiten nach Hause (jeweils am Vormittag mit ihrem eigenen Auto)
- Ihre Einsätze tragen Sie in der monatlichen Einsatzliste ein

## **Begleiten und Betreuen**

- Sie begegnen Menschen mit einer reichen Lebenserfahrung
- Sie ermöglichen anregende Kontakte zur Aussenwelt
- Sie sind für unsere Bewohnenden da, schenken Ihre Zeit
- Sie hören zu, nehmen Anteil, begleiten unsere Bewohnenden zu (Spaziergängen und Einkäufe etc.

### **Aktivitäten**

- Spielen / Jassen / Vorlesen
- Singen und Musizieren
- Spazieren
- Ausflüge

### **Krisenbegleitung**

- Sie begleiten unsere Bewohner in Krisensituationen, Sie werden in einer Zeitspanne intensiver beansprucht, in Phasen von Depression und Sterben.

### **Rekrutierung, Einführung und Begleitung von Freiwilligen**

Nach unseren Erfahrungen rekrutieren sich unsere Freiwilligen aus der Nachbarschaft, der Quartierbevölkerung, aus den nahegelegenen Kirchgemeinden, aus dem Kreis der Angehörigen unserer Bewohnenden, aus dem Bekanntenkreis von freiwilligen und festangestellten Mitarbeitenden.

Personen die sich für eine Freiwilligentätigkeit im RAS interessieren, nehmen Kontakt mit dem Sekretariat auf.

Sie werden zu einem Erstgespräch mit dem Sekretariat die für die Freiwilligenhelfer verantwortlich und zuständig ist ins RAS eingeladen.

### **Einführungsgespräch**

Das Einführungsgespräch dient einem ersten Kennenlernen und dem klären von Motiven, Erwartungen und Interessensschwerpunkten. Nach dem Gespräch erfolgt die Triage; der/die Freiwillige- Mitarbeiter/in wird einem Bereich zugeordnet. Zusammen mit den Bereichsleitungen wird ein Schnuppertag vereinbart, während derer der/die Freiwilligen- Mitarbeiter/in die gewählte Tätigkeit ausprobieren kann und erste Erfahrungen sammeln kann. Nach dem Schnuppertag findet ein zweites Gespräch statt und anschliessend wird die Einsatzvereinbarung unterschrieben. Nach Unterzeichnung der Vereinbarung kann der offizielle Einsatz beginnen.

### **Anforderungsprofil für Freiwillige Mitarbeitende**

Freiwillige Mitarbeitende helfen wesentlich mit, die Lebensqualität unserer Bewohner zu fördern und die Qualität unserer Dienstleistungen auf hohem Niveau zu halten. Der Umgang mit betagten Menschen ist eine sehr anspruchsvolle Tätigkeit, weshalb wir auch für unsere freiwilligen Mitarbeitenden ein Anstellungsprofil definiert haben.

### **Anforderungsprofil**

- Klarheit über die eigenen Motive und Erwartungen an der Freiwilligentätigkeit
- Bereitschaft und Offenheit für die Begegnung mit betagten Menschen
- Verständnis und Einfühlungsvermögen, Geduld und Respekt im Umgang mit alten Menschen
- Zuverlässigkeit und Pflichtbewusstsein; Bereitschaft zu regelmässigen Einsätzen
- Verantwortungsbewusstsein
- Psychische Belastbarkeit und Selbstreflektionsfähigkeit
- Teamfähigkeit

### **Was wir von den Freiwilligen erwarten**

- Zuverlässiges und pflichtbewusstes Ausführen der gewählten Tätigkeit
- Melden von Ferien und Abwesenheit etc.

### **Identifikation mit dem RAS**

Die freiwilligen Mitarbeitenden kennen das Leitbild der Institution und richten ihre Tätigkeit danach aus.

### **Sorgfaltspflicht**

Die Freiwilligen handeln umsichtig, sorgfältig und verantwortungsbewusst.

### **Schweigepflicht**

Auch die freiwilligen Mitarbeitenden sind an die allgemeine Schweigepflicht der Institution und die Respektierung des Persönlichkeitsschutzes gebunden.

### **Informationspflicht**

Beunruhigende Feststellungen, ausserordentliche Vorfälle und alarmierende Aussagen von Bewohnenden werden der Bereichsleitung der verschiedenen Bereiche mitgeteilt.

- Die freiwilligen Mitarbeitenden lassen sich in das Team einbinden und arbeiten mit diesem zusammen.
- Die freiwilligen Mitarbeitenden kündigen den allfälligen Wunsch nach einer Beendigung ihrer Tätigkeit frühzeitig an (mindestens 2 Monate im Voraus)

### **Rekrutierung von Freiwilligen**

Folgende Punkte müssen bei der Rekrutierung von Freiwilligen berücksichtigt werden:

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

### **Zielgruppen**

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

### **Gewinnung**

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

## **Kollektiv-Unfallversicherung für Freiwillige Mitarbeiter/innen Pol. 4.153.894 National-Versicherung**

### **Versicherte Personen**

Personen welche nicht durch die Unfallversicherung gemäss UVG versichert sind (Personen welche teilweise unentgeltlich diverse Arbeiten im Auftrag für das RAS Alterszentrum erledigen)

### **Deckung**

Die Versicherung erstreckt sich ausschliesslich auf Unfälle, welche die versicherten Personen bei Ausübung einer Tätigkeit für das RAS Alterszentrum erleiden, wobei Unfälle auf dem Weg zur Arbeit und zurück nicht versichert sind. Im Falle eines Unfalls im Betrieb besteht eine Informationspflicht der Freiwilligen Mitarbeitenden gegenüber des RAS.

## **STRADA, Motorfahrzeugversicherung Pol. 17.031.602 Winterthur-Versicherung**

Die Versicherung gilt für private Personenwagen von ArbeitnehmerInnen des RAS Alterszentrums bei beruflichen Fahrten, für die eine Kilometerentschädigung ausgerichtet wird.

Freiwillige MitarbeiterInnen, für die eine Kilometerentschädigung ausgerichtet wird, sind mitversichert.

### **Vollkasko:**

#### Versicherte Ereignisse:

Kollision, Diebstahl, Elementar, Glasbruch Scheiben, Feuer, Schneerutsch, Tierschäden, Marderschäden, Böswillige Beschädigung

#### Nicht versichert:

Mitgeführte Sachen, Reinigungskosten, Parkschäden, Nutzungsausfall, Transport nach Panne (Mahlzeitenboxen sind durch Sachversicherung gedeckt)

#### Selbstbehalt:

Bei Kollisionsereignis Fr. 500.—

## **Erstgespräch**

(Für den Arbeitgeber)

### **Das Erstgespräch**

Das Erstgespräch ist die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Nur wenn gegenseitig Erwartung und Motivation klar formuliert und angesprochen sind, können gute und beidseitig befriedigende Freiwilligeneinsätze erfolgen.

### **Inhalte**

1. Gegenseitige persönliche Vorstellung
2. Ziele, Stellenwert und Nutzen der freiwilligen Einsätze in der Organisation erklären
3. Interesse der an Freiwilligenarbeit interessierten Person klären
  - Persönliches Interesse, Motivation
  - Erfahrungen, Fähigkeiten
  - Wünsche
  - Zeitbudget

### **Vorstellung der Einsatzorganisation**

- Evtl. geschichtliche Entwicklung
- Aufgaben / Ziele der Organisation (Leitbild)
- Angebot / Dienstleistung der Organisation
- Strukturen

### **Einsatzmöglichkeiten vorstellen**

- Beschreibung der Tätigkeit
- Anforderungen

### **Rahmenbedingungen erläutern**

- Einführung, Begleitung, Kontaktperson
- Einladung zu einem jährlichen Essen
- Angebote für Freiwillige, Veranstaltungen, Rabatte etc.
- Versicherungsschutz
- Spesenentschädigung
- Formalitäten erklären: Schweigepflicht, Datenschutz, Verhaltenskodex etc.
- Dauer und Beendigung des Einsatzes
- Infomaterial abgeben

### **Weitere Vorgehen vereinbaren**

- Bedenkzeit ermöglichen
- Ev. Probeeinsatz oder Probezeit vereinbaren
- Einsatzvereinbarung abschliessen

## **Standortgespräch**

(Für den Arbeitgeber)

### **Mit den Freiwilligen im Gespräch bleiben**

Das RAS ist an einer dauerhaften Einbindung von Freiwilligen interessiert. Dies gewährleistet Kontinuität und trägt zur Qualitätssicherung bei. Die professionelle Begleitung freiwillig Engagierter führt zu einer emotionalen Bindung und damit zu einer Identifikation mit dem RAS. Die Einbindung der Freiwilligen durch eine positive Gesprächskultur beginnt mit dem Erstgespräch und der Einsatzvereinbarung.

### **Die Pflege einer positiven Gesprächskultur**

Das regelmässig geführte Standortgespräch ist ein wichtiger Teil der Begleitung Freiwilliger. Gespräche zwischen Verantwortlichen und Freiwilligen sollen sich nicht auf Krisenzeiten beschränken. Standortgespräche dienen der Förderung und Partizipation der Freiwilligen und der gegenseitigen konstruktiven Kritik. Sie bieten eine Plattform, um Veränderungswünsche anzubringen. Eine positive Gesprächskultur legt die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen.

Regelmässige Standortgespräche zeugen von Wertschätzung gegenüber den Freiwilligen und Anerkennung ihrer Arbeit. Ein solches Gespräch bedarf der seriösen Vorbereitung. Form, Inhalte und Häufigkeit haben sich am Aufgabenbereich zu orientieren.

## **Inhalte**

### **Aufgabenprofil**

- Hauptaufgabe und daraus erwachsende Folgeaufgaben
- Zeitmanagement
- Anforderung

### **Arbeitssituation**

- Erwartungen: Ist und Soll – Zustand
- Beziehungen: Bewohner / Angehörige / Kunden; bezahltes Personal – Freiwillige
- Zusammenhang zwischen Beziehungen und Arbeitserfüllung bzw. Arbeitsleistung
- Gegenseitige Wertschätzung

### **Zielsetzung**

- Gegenseitige Ziele und Wünsche
- Massnahmen zur Zielerreichung
- Verantwortlichkeiten
- Verbesserungsvorschläge

### **Gesprächsführung**

Das Gespräch kann in unkomplizierter Form stattfinden, doch empfiehlt es sich, Notizen zu machen, die zu den Personalakten gelegt werden.

## Erfassen und Auswerten

(Für den Arbeitgeber)

### Erfassen von Freiwilligenarbeit

Das Sichtbarmachen der Freiwilligenarbeit ist eine wichtige Voraussetzung für die Anerkennung. Was nicht sichtbar ist, kann auch nicht anerkannt werden.

### Engagement überhaupt sichtbar zu machen, ist es in geeigneter Form zu erfassen:

- Es muss in jedem Betrieb klar sein, in welchem Bereich mit welchen Aufgaben die freiwilligen tätig sind. Die Auflistung muss aktuell sein.
- Um zusätzliche quantitative Aussagen zu machen, können die eingesetzten Stunden erfasst werden, dies kann durch die laufende Erfassung, die Erfassung während einer gewissen Zeit und Hochrechnung oder aufgrund einer Schätzung erfolgen.

### Auswertung und Ausweisen der Freiwilligenarbeit

Regelmässige Auswertungen sind auch für die Freiwilligenarbeit notwendig und wichtig. Es wird dadurch aufgezeigt, welche Aufgaben und Einsätze mit diesem freiwilligen Engagement möglich sind und sie sind die Basis für Veränderungen und Verbesserungen. Auswertungen müssen neben dem Ausweisen (siehe unten) auch Analysen und Abläufe und Informationsflüsse, Erfahrungen von Freiwilligen und Kontaktpersonen so wie Reaktionen derjenigen Personen enthalten, die vom freiwilligen Engagement profitieren. Es gibt verschiedene Möglichkeiten Freiwilligenarbeit auszuweisen. Die verschiedenen Methoden können und sollen kombiniert werden.

- **Inhaltliche Aussagen:** Arbeiten, Tätigkeiten, Einsatzbereiche, die von Freiwilligen übernommen sind, werden beschrieben.
- **qualitative Aussagen:** die qualitative Wirkung der Einsätze wird aufgezeigt, also z. B. die Freude, die mit einer Singstunde ins Alterswohncentrum gebracht wird, der Zusammenhalt, der durch ein gemeinsames Projekt entsteht, die Erfahrung, die aus der Mitarbeit im Betrieb gezogen werden.
- **quantitative Aussagen:** Anzahl der Freiwilligen, Anzahl der geleisteten Stunden, Anzahl Sitzungen, Anzahl Einsatztage usw. werden angegeben.

### Bescheinigung der Freiwilligenarbeit

Anforderungen und Wirkung der freiwilligen Einsätze und die dabei eingesetzten Fähigkeiten und Kompetenzen der Freiwilligen sind spätestens beim Ausscheiden in einem Nachweis zu dokumentieren. Das Erstellen dieses Nachweises zuhanden der freiwilligen ist eine Form der Anerkennung.



## Rechte und Pflichten der Freiwilligen

### Rechte der Freiwilligen

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

### Pflichten der Freiwilligen

- Freiwillige arbeiten unentgeltlich
- Die Anordnungen der Mitarbeitenden sind verbindlich
- Freiwillige unterstehen der Schweigepflicht. Dies bezieht sich auf alle Informationen über Personen und persönliche Umstände der Bewohnerinnen und Bewohner, 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 Auftrages 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 Bewohner müssen Freiwillige sofort die Verantwortliche kontaktieren. Falls die Probleme nicht lösbar sind, kann die Zusammenarbeit beendet werden.
- Freiwillige erfassen die geleisteten Stunden auf einem Zeiterfassungsblatt und geben diese periodisch der Verantwortlichen ab.
- Freiwillige respektieren die von ihnen begleiteten Bewohnerinnen und Bewohner 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 RAS und die Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner.
- Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein gehört zur Freiwilligenarbeit. Dies gilt sowohl für die Arbeit mit Menschen wie auch für die Nutzung von Gegenständen