
ALTER(N) IN ZUFRIEDENHEIT ERLEBEN

KONZEPTION

Freiwillige Helfer in der Alten- und Behindertenhilfe

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V14
Dirk Weidner	Leo Bürger	Andreas Wagner	28. 08.2019 * Version 1.7 1/4

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
2 Ziel	3
3 Anforderungen an die Freiwilligen	3
4 Reflexion und Fortbildung.....	3
5 Organisationsstruktur	3
6 Konzeptionelle Einbettung	4
7 Leistungsbeschreibung	4
8 Dokumentation.....	4
9 Kommunikationsstrukturen	4
10 Fortschreibung.....	4

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V14
Dirk Weidner	Leo Bürger	Andreas Wagner	28. 08.2019 * Version 1.7 2/4

1 Einleitung

Im Leitbild der Arbeiterwohlfahrt heißt es: „Wir praktizieren Solidarität und stärken die Verantwortung des Menschen für die Gemeinschaft“. In der Erläuterung dazu heißt es: „Die Arbeiterwohlfahrt schafft Voraussetzungen für tätige Mitarbeit in der Gesellschaft durch freiwilliges Engagement.“ In den Konzeptionen der Sozialen Dienste werden im Bereich der Alten- und Behindertenhilfe die Arbeitsfelder und Bedingungen für Freiwilligenarbeit beschrieben. Dabei wird herausgestellt, dass die Freiwilligenarbeit die professionellen Dienstleistungen ergänzt und unterstützt. Im Sinne des Leitbildes der Arbeiterwohlfahrt sprechen wir im Weiteren von Freiwilligen und nicht von Ehrenamtlern.

2 Ziel

Das Ziel des Einsatzes freiwilliger Helfer ist ein dreiteiliges:

- Bereicherung der sozialen Betreuung und Beschäftigung in den Einrichtungen, und somit eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Unterstützung der Mitarbeiter der Sozialen Dienste, so dass die Angebote zur Einzelbetreuung wie auch zur Gruppenbeschäftigung erweitert werden können
- Gezieltes Aufgreifen des Engagements von Menschen, die bewusst einen Teil ihrer privaten Freizeit für andere zur Verfügung stellen wollen

3 Anforderungen an die Freiwilligen

Von den in der Alten- und Behindertenhilfe tätigen Freiwilligen wird erwartet, dass sie dem Klientel: - zu betreuende, alte, pflegebedürftige und / oder demente Menschen- positiv und wertschätzend begegnen.

Die Fähigkeit zum einfühlsamen Umgang mit den Kunden der Einrichtungen, sowie die Bereitschaft, in regelmäßigem Austausch mit den Mitarbeitern der Sozialen Dienste die eigene Motivation und Tätigkeit zu reflektieren, bezeichnen die Grundzüge freiwilligen Engagements in unseren Einrichtungen.

4 Reflexion und Fortbildung

Der Soziale Dienst, der den Einsatz freiwilliger Helfer grundsätzlich koordiniert, bietet den Freiwilligen mindestens einmal jährlich im Rahmen eines dokumentierten Reflexionsgesprächs die Möglichkeit, Erfahrungen, Wünsche und Erwartungen zu reflektieren, diese ggf. zu verändern, um darüber sicherzustellen, dass der ehrenamtliche Einsatz bei allen Beteiligten auch weiterhin die gewünschte Zufriedenheit entstehen lässt. Dieses Teil der Begleitung des Sozialen Dienstes. Darüber hinaus stehen die Mitarbeiter den freiwilligen Helfern bei allen Fragen oder auch Problemstellungen im Kontext des Einsatzes beratend zur Seite. Fortbildungen werden angeboten bzw. diesbezügliche Wünsche werden aufgegriffen.

5 Organisationsstruktur

Die Akquise freiwilliger Helfer sowie die Einsatzplanung der Freiwilligen obliegen dem Sozialen Dienst. Dieser ist grundsätzlich die/ der erste AnsprechpartnerIn der Freiwilligen. Darüber hinaus stehen im konkreten Fall auch die Mitarbeiter der Pflege bei Fragen zur Verfügung.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V14 28. 08.2019 * Version 1.7 3/4
Dirk Weidner	Leo Bürger	Andreas Wagner	

6 Konzeptionelle Einbettung

Der Einsatz freiwilliger Helfer ist ein Qualitätsmerkmal der Dienstleistungen der Alten- und Behindertenhilfe. Er ist daher konzeptionell wie folgt eingebunden:

- Die Grundsätze des Einsatzes freiwilliger Helfer sind in II-3 Management freiwilliger Sozialer Arbeit beschrieben
- Arbeitsfeldspezifische Grundsätze finden sich in den weiteren Konzeptionen der Einrichtungen in der Alten- und Behindertenhilfe so wie den Konzepten der Sozialen Dienste der Einrichtungen

7 Leistungsbeschreibung

Freiwillige Helfer ergänzen die Angebote zur sozialen Betreuung und Beschäftigung in den Einrichtungen. Dies geschieht auf zwei Wegen:

- Einzelbetreuung von Kunden
- Unterstützung des Sozialen Dienstes bei Gruppenangeboten, bzw. ggf. auch selbständige Durchführung von Gruppen

Gemeinsam mit dem Sozialen Dienst erarbeitet die/ der Freiwillige ihre/ seine grundsätzliche Erwartung an den Einsatz.

Bei Einzelbetreuungen kümmert sich der Soziale Dienst um die Klärung, zu welchem BewohnerIn die/ er Freiwillige passen könnte, wo sozusagen „die Chemie stimmen“ könnte. Dabei werden auf jeden Fall neben den Vorstellungen des Freiwilligen auch die Wünsche und Erwartungen des Bewohners berücksichtigt.

8 Dokumentation

Wie die Leistungen der Pflege und des Sozialen Dienstes, so werden auch die Tätigkeiten der freiwilligen Helfer dokumentiert. Die Vorgehensweise ist im Qualitätsmanagementhandbuch beschrieben.

9 Kommunikationsstrukturen

Einmal jährlich lädt der Soziale Dienst die freiwilligen Helfer zu einem individuellen Reflexionsgespräch ein.

Weiterhin steht der Soziale Dienst jedem Freiwilligen bei akuten Fragen oder Problemstellungen beratend zur Seite, bzw. die Mitarbeiter suchen ihrerseits kurzfristig das Gespräch mit dem Freiwilligen, falls sie ihrerseits einen Klärungsbedarf sehen.

Eine Teilnahme an den Besprechungen des Sozialen Dienstes ist ausdrücklich nicht vorgesehen.

10 Fortschreibung

Die Konzeptionen für die Gesamteinrichtungen bzw. der Sozialen Dienste bleibt immer die Grundlage für die Konzeption „Freiwillige Helfer“.

Sie wird einmal jährlich auf Aktualität geprüft und ggf. fortgeschrieben.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V14 28. 08.2019 * Version 1.7 4/4
Dirk Weidner	Leo Bürger	Andreas Wagner	