

# KONZEPT



## Jetzt wird es konkret.

Das Angebot ist definiert. Die Spielregeln sind bekannt. Nun kommt die Vermittlungsfunktion zum Zug. Es ist zentral, sowohl die freiwilligen Helferinnen und Helfer als auch die Empfangenden von Nachbarschaftshilfen kompetent zu begleiten und zu betreuen. Dazu kann jede Nachbarschaftshilfe die zu ihr passenden Gefässe schaffen.

## Checkliste:

- ▶ Wir haben unser Angebot definiert: **Angebotspalette**
- ▶ Wir haben die Spielregeln definiert: **Begleitkonzept**
- ▶ Die Vermittlung ist das A und O: **Konzept und Profil**
- ▶ Einsätze laufen koordiniert ab: **Ablauf Vermittlung**
- ▶ Wir erkennen und lösen Probleme: **Heikle Situationen**
- ▶ Wir können auch Nein sagen: **Grenzen der Nachbarschaftshilfe**

# Angebot

## Unsere Leistungen

Jede Nachbarschaftshilfe ist einzigartig. Es gibt keinen allgemeinen Aufgabenkatalog, was zu einer Nachbarschaftshilfe gehört und was nicht. Manche Bedürfnisse übersteigen die Möglichkeiten einer Nachbarschaftshilfe. Genauer zu prüfen ist, wenn jemand Pflegeleistungen, eine Wohnungsreinigung oder Hilfe bei Finanzangelegenheiten wünscht. Dafür gibt es gemeinnützige Partnerorganisationen, die solche Leistungen erbringen können.

### Palette der angebotenen Hilfeleistungen

Am einfachsten ist es, die Angebote ihrer Nachbarschaftshilfe in einer Übersichtsliste zusammenzustellen, die Sie nach Zielgruppen und/oder Aufgaben sortieren.

#### Seniorinnen und Senioren

- Spazieren
- Gesellschaft leisten
- Fahrdienste
- ...
- ...

#### Kinder und Jugendliche

- Mittagstisch
- Hol-/Bringdienst Kindergarten/Schule
- Aufgabenhilfe
- ...
- ...

#### Menschen mit Behinderung

- Gesellschaft leisten
- Fahrdienst zum Einkaufen
- Mittags-/Abendstisch
- ...
- ...

#### Haustiere und Garten

- Tiersitting regelmässig
- Tiersitting während Ferien/Krankheit
- leichte Hilfe im Garten
- ...
- ...

#### Handwerk und Haushalt

- kleine Handreichungen
- Mithilfe bei Wäsche
- Einkaufen
- ...
- ...

#### Administration

- Post sortieren
- Rechnungen vorbereiten
- Briefe/Mails schreiben
- ...
- ...

# Begleitkonzept

## Was ist uns wichtig?

Im Rahmen der Nachbarschaftshilfe braucht es sowohl für Freiwillige wie auch für Hilfesuchende Qualitätsstandards für die Begleitung und die Betreuung. Im Begleitkonzept stecken Sie den Rahmen ab und definieren wie und in welcher Form Einsätze erfolgen sollen.

### Grundregeln unserer Nachbarschaftshilfe

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- 
- Die Einsätze erfolgen gemäss den Standards für Freiwilligenarbeit von Benevol.
  - Jeder Einsatz ist freiwillig und selbstbestimmt.
  - Freiwillige und Hilfesuchende sollen zusammenpassen und sich wohlfühlen.
  - Wir verstehen unser Angebot als Ergänzung zu bezahlten Diensten und pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.
  - Ein Engagement kann von beiden Seiten jederzeit beendet werden, ohne dass damit ein schlechtes Gewissen verbunden sein muss.
  - Mit allen Freiwilligen und Hilfesuchenden wird ein Erstgespräch geführt.
  - Unsere Freiwilligen sind haftpflichtversichert. Gegen Unfälle sind unsere Freiwilligen privat versichert. Für gelegentliche Fahrdienste verfügen die Freiwilligen über eine private Auto-Insassenversicherung.
  - Wir unterstützen unsere Freiwilligen im Wahrnehmen ihrer eigenen Grenzen.
  - Wir fördern den regelmässigen Erfahrungsaustausch.
  - ...

## Begleitkonzept Hilfesuchende

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- 
- Die Hilfesuchenden werden von der Vermittlungsstelle über das Konzept und die Möglichkeiten und Grenzen der Nachbarschaftshilfe informiert. Die Vermittlung und die Einsätze sind kostenlos.
  - Eine Vermittlung kann nicht garantiert werden.
  - Unterstützungswünsche sollen so früh wie möglich angemeldet werden.
  - Erwartungen sollen mit den Freiwilligen gleich zu Beginn geklärt werden.
  - Vereinbarte Spesen werden direkt von den Hilfesuchenden bezahlt.
  - Unstimmigkeiten werden so schnell wie möglich gemeldet.
  - Es finden regelmässige Gespräche zwischen Vermittlungsstelle und Hilfesuchenden statt.
  - ...

## Begleitkonzept Freiwillige

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- 
- Die Freiwilligen werden von der Vermittlungsstelle über das Konzept und die Möglichkeiten und Grenzen der Nachbarschaftshilfe informiert.
  - Die Freiwilligen müssen mindestens xx Jahre alt sein, resp. müssen Minderjährige die schriftliche Bewilligung der Eltern haben.
  - Die Freiwilligen arbeiten unentgeltlich.
  - Die Einsatzdauer der Freiwilligen beträgt maximal 4 Stunden pro Woche.
  - Abmachungen müssen eingehalten und sollen nur im Notfall abgesagt werden.
  - Die Freiwilligen unterstehen der Schweigepflicht.
  - Unstimmigkeiten werden so schnell wie möglich gemeldet.
  - Es finden regelmässige Gespräche mit den Freiwilligen statt.
  - Den Freiwilligen wird ein Nachweis über die Art und Dauer ihrer Tätigkeit ausgestellt.
  - Der Einsatz der Freiwilligen wird wertgeschätzt. Einmal im Jahr findet eine spezielle Veranstaltung dazu statt.
  - ...

# Vermittlung

## Konzept und Profil

Zentral bei der organisierten Nachbarschaftshilfe ist die Vermittlung. Hier laufen alle Fäden zusammen. Die Vermittlung gewährleistet, dass alle – insbesondere auch Menschen, die zurückgezogener leben, betagt oder krank sind – Zugang zu nachbarschaftlichen Hilfeleistungen haben.

### Wie organisieren wir die Vermittlung?

Anhand der folgenden drei Modelle können Sie festlegen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten die Vermittlung haben soll.

---

#### Modell 1: Hohe Selbstorganisation und Eigenverantwortung

- Hilfesuchende und Freiwillige finden und organisieren sich selbständig.
- Wir stellen die notwendigen Grundlagen zur Verfügung (Betriebskonzept, Kommunikationsmittel).
- Wir sind Anlaufstelle für Probleme und Schwierigkeiten.
- ..

---

#### Modell 2: Grundbetreuung Hilfesuchende und Freiwillige

- Freiwillige und Hilfesuchende benötigen eine Akkreditierung. Dazu führen wir mit neuen Freiwilligen und Hilfesuchenden ein Erst- und Akkreditierungsgespräch durch.
- Danach finden und koordinieren sich Freiwillige und Hilfesuchende selbständig.
- ...

---

#### Modell 3: Vollumfängliche Vermittlungsfunktion

- Freiwillige und Hilfesuchende benötigen eine Akkreditierung. Dazu führen wir mit neuen Freiwilligen und Hilfesuchenden ein Erst- und Akkreditierungsgespräch durch.
- Wir koordinieren und organisieren alle Einsätze über eine zentrale ehrenamtliche oder bezahlte Vermittlung.
- ...

## Profil Vermittlung

Die Anforderungen an die mit der Vermittlung betrauten Personen sind hoch. Diskutieren Sie anhand der folgenden Liste die Details zur Vermittlung.

### Profil

#### Die Anforderungen an die Vermittlung sind folgende:

- Wohnhaft im Quartier oder in der Gemeinde
- gute Vernetzung
- Lebenserfahrung
- hohe Sozial- und Kommunikationskompetenz
- Organisationsfähigkeit
- Dienstleistungsorientiert
- ...

### Aufgaben

#### Zu den Aufgaben zählen:

- Anfragen von Hilfesuchenden und Freiwilligen entgegennehmen
- Kennenlerngespräche mit Hilfesuchenden und Freiwilligen
- Vermittlung von Einsätzen
- Kontakte zu nahestehenden Organisationen pflegen
- Begleitung der Einsätze
- Betreuung Freiwillige, Schulung, Erfahrungsaustausch
- Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntmachen Angebot
- ...

### Erreichbarkeit

#### Unsere Nachbarschaftshilfe ist wie folgt zu erreichen:

- Täglich zu Bürozeiten
- Täglich vormittags oder nachmittags
- 2 bis 3 Halbtage pro Woche
- 1 Halbtag pro Woche
- ...

### Vergütung

#### Die Vermittlung wird wie folgt geleistet:

- Ehrenamtlich durch uns
- Entlohnte Teilzeitstelle
- Ein Mix aus beidem
- ...

# Vermittlung

## Einsätze koordinieren

Jetzt wird es ganz praktisch. Wie werden die Einsätze koordiniert, und wer ist dafür zuständig? Wie gehen Sie vor, wenn ein Hilfesuchung eintrifft? Auf welche Hilfsmittel und Tools können Sie zugreifen, damit Sie schnell und unkompliziert handeln können?

### Wie organisieren wir die Vermittlung?

Anhand der folgenden drei Modelle können Sie festlegen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten die Vermittlung haben soll.

#### Anfrage Hilfesuchung und Abklärung Bedürfnis

Hilfesuchende melden sich bei Ihrer Nachbarschaftshilfe (via persönlichen Kontakt, Telefon oder E-Mail). Sie klären das konkrete Hilfebedürfnis ab > [Formular Einsatz](#).

#### Suche und Anfrage mögliche Freiwilligen

Sie nehmen Kontakt auf zu möglichen Freiwilligen und klären ab, ob ein Einsatz infrage kommt. Parallel dazu platzieren Sie ein Inserat auf der [Stellenbörse von Benevol Zug](#).

#### Einsatzvereinbarung

Sobald Sie fündig geworden sind, koordinieren Sie den Einsatz mit der/dem Freiwilligen und der/dem Hilfesuchenden > [Formular Einsatzvereinbarung](#).

#### Einsatz (einmalig oder regelmässig)

Der/die Freiwillige nimmt den Einsatz beim Hilfesuchenden wahr. Für Notfälle können Sie und die Freiwilligen auf eine [Notfall-Checkliste](#) sowie eine [Notfall-Telefonliste](#) zurückgreifen.

#### Feedback und Abschluss

Sie sorgen dafür, dass Sie in regelmässigen Abständen Feedback erhalten. Bei Abschluss des Einsatzes erheben Sie die Zufriedenheit > [Formular Auswertung](#).

# Heikle Situationen

## Wann und wie handeln?

**Freiwillige Helferinnen und Helfer können vor Situationen stehen, die ihre Zuständigkeit übersteigen. Sie können mit schwerer Krankheit, Pflegebedürftigkeit, Verwahrlosung, Misshandlung oder finanziellen Problemen konfrontiert werden.**

### Umgang mit schwierigen Hilfsituationen

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

---

#### Schwierige Hilfsituationen

- Pflegebedürftigkeit
- Krankheit
- Einsamkeit
- Verwahrlosung
- Misshandlung
- Deutlich sichtbare finanzielle Probleme
- ...

---

#### Vorgehensweise

- Freiwillige sollen schwierige Situationen bei der Vermittlung melden. Sie sind nicht für deren Lösung verantwortlich.
- Freiwillige und Vermittlung besprechen das geeignete Vorgehen und klären mit den Betroffenen, welche Hilfestellungen über die Nachbarschaftshilfe hinaus möglich sind.
- In akuten Notsituationen sind unverzüglich die entsprechenden Noteinsatzkräfte zu informieren.
- Die Vermittlung führt eine aktuelle Krisentelefonliste.
- Freiwillige, die einer Notsituation ausgesetzt waren, erhalten Unterstützung und Hilfe, sofern sie das wünschen.
- ...



# Grenzen

## Wann heisst es stopp?

**Gute Nachbarschaftshilfen sind in der Lage, Grenzen zu ziehen. Sie lehnen Tätigkeiten, die über kleine Hilfeleistungen und Handreichungen hinausgehen, konsequent ab. Sie achten darauf, dass beide Seiten – Freiwillige und Hilfesuchende – die Einsätze als erfüllend und befriedigend erleben.**

### Grenzen der Nachbarschaftshilfe

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

#### Grenzen allgemein

- Unsorgfältige, nachlässige, täuschende Betreuung von Hilfesuchenden und Freiwilligen
- Einsätze, die aufgrund ihrer Grössenordnung oder Fachlichkeit in den gewerblichen Bereich fallen
- Verletzung der Verschwiegenheitspflicht
- Missbrauch von Alkohol und Drogen, Diebstahl
- ...

#### Grenzen auf Seiten der Freiwilligen

- Fehlende Sympathie
- Überforderung, fehlende Abgrenzung und zu starkes Mitleiden
- Unfreundliches, aufdringliches, aggressives Verhalten
- Termine, Abmachungen werden wiederholt nicht eingehalten
- ...

#### Grenzen auf Seiten der Hilfesuchenden

- Fehlende Sympathie
- Überhöhte Ansprüche und Forderungen
- Unfreundliches, aufdringliches, aggressives Verhalten
- ...