

Master in Sozialer Arbeit
Leistungsnachweis Vertiefungsmodul VBE 2
Public und Nonprofit Management, HS 2009
Modulverantwortlicher: Dieter Haller, BFH

Leistungsbeschreibung

Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Einleitung	3
2. Hintergrund und Problemstellung	4
2.1 Fachliteratur.....	4
2.2 Lebenswelt- und Sozialraumorientierung bei Mensch&Spital.....	6
2.3 Erfahrungen.....	7
3. Zielgruppe	8
3.1 Nötige Fähigkeiten (Aufnahmekriterien).....	8
4. Leistungsbeschreibung	8
4.1 Freiwilligenarbeit für Erwerbslose.....	9
4.2 Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose.....	10
4.3 Qualität.....	14
4.4 Wirkungen.....	15
4.5 Controlling.....	15
5. Reflexion	17
5.1 Erkenntnisse.....	17
5.2 Versicherungsleistung versus Freiwilligkeit.....	19
5.3 Fazit.....	19
Literatur- und Quellenverzeichnis	20
Anhang	22

1. Einleitung

Hans Saner (2002 S. 87-90) beschreibt die Wirkung der gesellschaftlichen Wahrnehmung von Leistung und Arbeit aus philosophischer Perspektive: In der Leistungsgesellschaft geht man davon aus, dass Kompetenz der Schlüssel zum Erfolg ist. Wer also keinen Erfolg hat bei der Stellensuche, gilt als inkompetent. Diese gesellschaftliche Wahrnehmung tritt nicht von Beginn der Erwerbslosigkeit an auf, sondern verstärkt sich mit zunehmender Dauer. Je länger also die Erwerbslosigkeit dauert, desto grösser wird der gesellschaftliche Druck auf die Betroffenen, ihre Kompetenzen unter Beweis zu stellen, d.h. eine Stelle zu finden.¹ Dies hat Folgen für die Selbsteinschätzung der Betroffenen: Zweifel an der eigenen Kompetenz und zerfallende Selbstachtung führen zu Resignation und verhindern damit genau das, was nötig wäre, um wieder eine Stelle zu finden: Lernfähigkeit, „eine gewisse Munterkeit, eine hinreichende Funktionalität der Geschicklichkeit und der Intelligenz und den Willen zu einem neuen Anfang“ (Saner, 2002, S. 90).

Erwerbslose Menschen, die längere Zeit keine Stelle finden, berichten genau von solchen Gefühlen, wenn sie sich bei Mensch&Spital für einen Einsatz im Freiwilligendienst melden: Sie suchen deshalb eine Tätigkeit, die ihnen das Gefühl gibt gebraucht zu werden und etwas Sinnvolles zu tun.

Der Verein Mensch&Spital wurde 2002 von pensionierten Chefärzten gegründet, um die Spitäler am Standort Münsterlingen zu fördern. Ein Mittel dazu war die Einrichtung einer Koordinationsstelle für Freiwilligenarbeit mit dem Ziel, die Freiwilligenarbeit in den Spitälern auszubauen und zu professionalisieren (Mensch&Spital 2002). Der Verein finanziert diese Stelle mit Mitgliederbeiträgen und Spendengeldern.

Die Rekrutierung, der Einsatz und die Betreuung von Freiwilligen gehört zu den Kernaufgaben der Koordinationsstelle. Diese Leistung steht allen Interessierten und Freiwilligen zu, unabhängig von ihrer persönlichen Lebenssituation. Folgende Erfahrungen führten zu einem speziellen Interesse der Autorin, die zugleich die Leitung der Koordinationsstelle innehat, für die Zielgruppe von Erwerbslosen:

- Freiwilligenarbeit im Spital stellt hohe Anforderungen an die Freiwilligen, insbesondere was Flexibilität, Empathie, Kommunikations- und Abgrenzungsfähigkeit betrifft.
- Immer wieder kommt es vor, dass erwerbslose oder erwerbsunfähige Freiwillige in diesem Dienst regelrecht aufblühen, weil sie eine sinnvolle Aufgabe bekommen, die ihnen gefällt und ihnen Anerkennung, Struktur und soziale Integration vermittelt.
- Vereinzelt fanden Erwerbslose aus anderen Arbeitsfeldern eine Stelle im Sozialbereich, weil sie ihre sozialen Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit schulen und unter Beweis stellen konnten.

Bis 2008 war es allerdings für Erwerbslose während der Bezugsdauer von Geldern der Arbeitslosenversicherung (ALV) sehr schwierig, Freiwilligenarbeit zu leisten: Die Berater der Regionalen Arbeitsvermittlungstellen (RAV) lehnten entsprechende Anträge oft ab weil sie befürchteten, die Erwerbslosen seien nicht mehr vermittelbar, wenn sie Freiwilligenarbeit leisteten. Manchmal wurde der Antrag nachträglich bewilligt, wenn die Stellenleitung ihnen erklärte, wie die Freiwilligen bei Mensch&Spital eingesetzt werden, dass sie ihren Dienst jederzeit absagen können und somit vermittelbar bleiben. 2009 wurde in einer intensiven Diskussion mit dem Rechtsdienst des Amtes für Wirtschaft und Arbeit (AWA) erreicht, dass Freiwilligenarbeit bis zu 6 Stunden pro Woche dank einer neuen internen RAV-Weisung nicht mehr bewilligungspflichtig ist, wenn die erwerbslosen Freiwilligen vermittelbar bleiben (Huber 2009b, siehe Anhang 2).

¹ Dieser Druck manifestiert sich in der Begrenzung der Rahmenfrist von Leistungen der Arbeitslosenversicherung und ganz aktuell in politischen Bestrebungen, diese Versicherungsleistungen gegen Ende der Rahmenfrist zu kürzen, um den Druck auf die Stellensuchenden zu erhöhen.

Auf Grund dieser Erfahrungen und Rahmenbedingungen wird hier der Versuch unternommen, Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose als spezielle Leistung zu beschreiben. Die Betreuung dieser Zielgruppe unterscheidet sich von anderen Freiwilligen durch den Bedarf an Unterstützung bei der Entwicklung von Zukunftsperspektiven und fordert deshalb mehr Ressourcen von der Leitung, die belegt werden müssen. Möglicherweise gelingt es damit mittelfristig, öffentliche Gelder dafür zu generieren. Dieser Aspekt wird hier aber bewusst weggelassen, weil er den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde.

Für die Leistungsbeschreibung interessiert, welche Rahmenbedingungen und Unterstützungsangebote für erwerbslose Freiwillige hilfreich sind, um den von Hans Saner beschriebenen negativen Wirkungen etwas entgegenzusetzen zu können. Dazu werden Fachkonzepte herangezogen, aber auch Rückmeldungen von ehemals erwerbslosen Freiwilligen, die wieder eine Stelle gefunden haben. Daraus wird die Leistungsbeschreibung entwickelt, mit möglichen Qualitäts- und Wirkungsdimensionen ergänzt und schliesslich reflektiert.

2. Hintergrund und Problemstellung

2.1 Fachliteratur

Menschen, die nicht erwerbstätig sein können, weil sie keine Arbeitsstelle haben oder gesundheitlich nicht dazu in der Lage sind, leiden oft in doppelter Hinsicht: einerseits findet in unserer Gesellschaft Integration und Anerkennung in einem grossen Masse über Erwerbsarbeit statt. Das bedeutet, dass Erwerbslose sich oft nicht zugehörig fühlen und wenig Anerkennung bekommen. Andererseits generiert Arbeit (dieser Begriff wird oft mit Erwerbsarbeit gleichgesetzt) Sinn, Selbstachtung und letztlich Identität, was wesentliche Beiträge zu einem gelingenden Alltag sind. Mit dem Wegfall der Erwerbsarbeit müssen diese Stützen der Lebensqualität anderweitig gesucht werden, damit das Selbstwertgefühl erhalten bleibt (Flügel, 2009, S. 138-141).

Dieter Haller (2007, S. 131) bezeichnet die Entwurfsarbeit als „Motor in Unterstützungsprozessen“. Er definiert Entwurfsarbeit als „das Ringen um eine sinnhafte und beständige Alltagserfahrung“. Dazu muss das lebensweltliche Ressourcenpotential genutzt werden, um mit brüchig gewordenen Strukturen der Lebenswelt (beispielsweise dem Verlust der Erwerbsarbeit) umgehen zu können und Vorstellungen zu entwickeln, wie lebensweltliche Ordnung und Sicherheit wieder hergestellt werden kann. Die Ergebnisse der Entwurfsarbeit bestimmen zu einem wesentlichen Teil die Richtung der Klientenkarriere: Im Gegensatz zu diffusen und statischen Entwürfen bieten dynamische und konkrete Entwürfe starke Umsetzungsanreize im Erleben und in der Vorstellung. Gelingende konkrete Schritte bedeuten Bestärkung des Entwurfs und damit ein Näherrücken von übergeordneten Zielen (beispielsweise Rückkehr in den Arbeitsmarkt). Der Autor stellte in seinen Forschungen fest: „Die Entwurfsarbeit ist stark mitbestimmt durch soziale Prozesse in der Lebenswelt. Wenn Anliegen, Pläne und Ziele im sozialen Umfeld und mit Fachpersonen besprochen und reflektiert werden können, werden der Sozialraum und das professionelle Unterstützungssystem zu wichtigen Ressourcen.“ (Haller, 2007, S. 132). Er entwickelte ein Modell, das die Notwendigkeit lebensweltlicher Wirkungen des Unterstützungsprozesses als Voraussetzung für Statusänderungen darstellt (Abb.1).

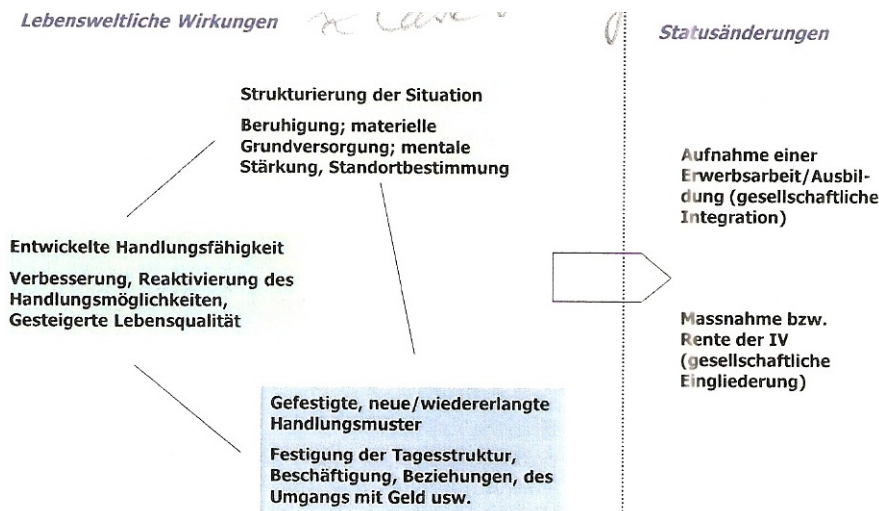


Abb. 1: Wirkungen (Haller 2007, S. 135)

Das Schema zeigt den Weg von der Krise über lebensweltliche Veränderungen zur Statusänderung. Im Falle von Erwerbslosigkeit wird die Situation materiell stabilisiert mit der Auszahlung von Versicherungsleistungen. Die Standortbestimmung geschieht auf dem RAV, die mentale Stabilisierung muss der oder die Erwerbslose selber leisten. In einem zweiten Schritt wird versucht, die Handlungsfähigkeit zu verbessern, wenn Bewerbungen geschrieben und weiterbildende Kurse besucht werden müssen. Auch die Aufnahme einer Freiwilligenarbeit oder Schnuppereinsätze in berufsfremden Fachbereichen gehören in diese Phase und zeugen von persönlichem Engagement, weil sie zusätzlich zu den von der ALV geforderten Aktivitäten auf freiwilliger Basis erfolgen. Eine gesteigerte Lebensqualität durch das Gefühl, gebraucht zu werden stellt sich oft schon nach wenigen Wochen ein. Hier geschieht auch der grösste Teil der Entwurfsarbeit, die dann idealerweise in eine Stabilisierungsphase führt, aus der wiederum der Wiedereinstieg in eine Erwerbstätigkeit eher gelingen kann. Wichtig für die Entwurfsarbeit ist laut Hinte (2007, S. 106) der Wille, der die Bereitschaft beinhaltet, selber aktiv zur Zielerreichung beizutragen und so Motivation für Aktivität ist. Im Gegensatz dazu steht der Wunsch, andere sollten etwas für einen tun, der in der Passivität verharren lässt.

Peter Sommerfeld (2006, S. 109-124) bezieht sich auf Kurt Hahn, der mit seiner Erlebnispädagogik „ein wirksames Lehr-Lernsystem entwickelt hat, mit dem es möglich ist, selbstverantwortliche, eigen-initiative, sozial-kompetente, kurz: mündige Persönlichkeiten zu bilden, ...“ (Sommerfeld 2006, S. 120). Er stellt diesen Ansatz dem aktuellen Aktivierungsdiskurs im Sozialstaat gegenüber: Im Gegensatz zur Verursachungskette im Aktivierungsdiskurs (weil dem oder der Einzelnen gewisse Kompetenzen fehlen oder er oder sie passiv ist, wird die Person für die Gesellschaft zum Problem) sieht Hahn strukturelle Ursachen einer krankmachenden Gesellschaft als Ursachen für individuell fehlende Kompetenzen. Demzufolge ist das Ziel der Aktivierung nicht der Entzug der „Sozialen Hängematte“ (Sommerfeld, 2006, S. 121), sondern die Stärkung des Einzelnen, damit er lernen, sich entwickeln und sich damit emanzipieren und von schädlichen gesellschaftlichen Einflüssen unabhängig machen kann. Das bedeutet, dass Druck nicht hilfreich ist für die Re-Integration, weil aktive Verantwortungsübernahme als Voraussetzung dazu damit nicht erworben werden kann. Sommerfeld führt drei Komponenten an, die zum Erhalt resp. zum Wiederaufbau der Kompetenzen führen: das Erfahren von Sinn, Selbstwirksamkeit und ein strukturierter, Sicherheit und Unterstützung bietender Rahmen. Zum Kompetenzaufbau fordert er „...einen sozialen Raum, in dem diese Menschen Sinn (und damit Identifikation und Hoffnung) erleben können, in dem sie Verantwortung übernehmen und sich als wirksam und kompetent erleben können.“

(Sommerfeld 2006, S.124). Die Arbeit in Sozialfirmen ohne Qualifizierung, Bildung und Problembearbeitung führt im Gegensatz dazu nicht zur Steigerung der Selbstverantwortung, sondern „...für viele Betroffenen zur Potenzierung von Sinnlosigkeit...“ (Sommerfeld 2006, S. 123) und damit zu Stigmatisierung und Disziplinierung.

Katja Walser und Carlo Knöpfel (2007, S. 123-127) fordern zur Wiedereingliederung Erwerbsloser vor allem die Förderung von Eigeninitiative und Selbstbewusstsein und sehen dazu eine Möglichkeit in der Freiwilligenarbeit zur Vergrößerung des sozialen Netzwerkes und ihres Rollenrepertoires in der Gesellschaft.

Rahel Strohmeier und Carlo Knöpfel (2005, S. 97-98) empfehlen für eine erfolgreiche soziale Integration im Gegensatz zum heutigen Aktivierungssystem unter anderem Freiwilligkeit der Eingliederungsmassnahmen für die Betroffenen (weil nur sie selber über deren Nutzen entscheiden können) und mehr Zeit (die meisten Angebote sind zeitlich beschränkt angelegt und können nicht über längere Zeit weitergeführt werden).

Das nationale Forschungsprogramm 51 (NFP 51) zu Dynamiken von Integration und Ausschluss in der Schweiz hat sich ebenfalls mit der Erwerbslosigkeit befasst und formuliert folgendes Fazit:

„Das Bemühen um eine Arbeitsintegration Erwerbsloser gelingt nur dann, wenn man zum einen die Prinzipien wie Freiwilligkeit und Anhörung berücksichtigt, zum anderen über Beschäftigungsmassnahmen den Selbstwert der Klientinnen und Klienten steigert...“ (Grunder, Mandach 2009, 165).

Hier schliesst sich der Kreis: die Arbeit am Entwurf eines gelingenden Alltags braucht Freiwilligkeit, einen strukturierten Rahmen, Zeit und Erfahrungen von Sinn und Selbstwirksamkeit.

Einige dieser in der Literatur beschriebenen Elemente sind in der Freiwilligenarbeit organisierbar:

- Freiwilligenarbeit geht konsequent vom Willen der Freiwilligen aus: ihre Motivation und ihr Interesse sind Wegweiser zur passenden Aufgabe. Wenn jemand zwar Freiwilligenarbeit machen möchte, die konkrete Tätigkeit aber keine Freude und Befriedigung auslöst, wird er oder sie damit bald wieder aufhören.
- Weil die Palette an möglichen Tätigkeiten breit ist, lässt sich mit grosser Wahrscheinlichkeit eine Aufgabe finden, die den Wünschen und Kompetenzen der Person entspricht und eine persönliche Weiterentwicklung ermöglicht.
- Freiwilligenarbeit kann einer erwerbslosen Person die verlorenen Elemente Sinn, Selbstwirksamkeit und Struktur mindestens teilweise ersetzen und so mindestens zu lebensweltlicher Stabilisierung beitragen (siehe 2.2).
- Freiwilligenarbeit fördert aktive Verantwortungsübernahme und bietet damit ein lebensnahes Lernumfeld. Voraussetzung dafür ist allerdings eine kompetente Begleitung der Freiwilligen, wie sie in den Standards für Freiwilligenarbeit (Benevol, 2007, Siehe Anhang 3) gefordert wird.
- Selbst wenn der berufliche Einstieg nicht gelingt, ist die Weiterführung der Freiwilligenarbeit möglich, weil sie in der Regel zeitlich nicht begrenzt ist und keinen bestimmten Status von den Freiwilligen fordert, nur verfügbare Zeit und die für den Dienst notwendigen Kompetenzen.

2.2 Lebenswelt- und Sozialraumorientierung bei Mensch&Spital

Theoretisch basiert die Arbeit der Koordinationsstelle auf Lebenswelt- und Sozialraumorientierung:

Übergeordnetes Ziel des Freiwilligendienstes ist es, Patienten in den Spitälern eine möglichst alltagsnahe Begleitung anzubieten (Anteil nehmen, begleiten, zuhören, Gespräche führen, spielen, etc.). Krankheit und Spitalatmosphäre stören lebensweltliche Normalität und Gewohnheit und können, vor allem wenn die Beeinträchtigung über eine längere Zeit andau-

ert, zu problematischem Handeln führen (Schütz 2003, S. 327, zit. in Haller 2007, S. 128). Die Freiwilligen unterstützen Patienten darin, möglichst viele Elemente ihrer gewohnten Lebensgestaltung allenfalls mit Unterstützung beibehalten zu können oder neue Routinen aufzubauen. Ein wichtiges Element in diesem Prozess ist die Sinnfrage, die von Patienten oft in Gesprächen mit Freiwilligen angesprochen wird. Die Ressourcen der Freiwilligen sind ihre persönlichen Fähigkeiten und Kompetenzen und ihre Zeit, die sie den Patienten ohne Anspruch auf Gegenleistung zur Verfügung stellen. Mit dieser Zeit und der Bereitschaft, einfach da zu sein, unterstützen sie kranke und leidende Menschen, wenn sie „darum ringen, einen für sie akzeptablen lebensweltlichen Alltag aufzubauen“ (Haller 2007, S. 128). Sie sind dabei eingebunden in das professionelle Hilfesystem der Spitäler und arbeiten eng mit Fachleuten vor allem aus der Pflege, aber auch aus Seelsorge und Sozialberatung zusammen.

Die Spitäler als Sozialraum sind den Patienten oft fremd. Bei der Orientierung darin oder auch beim Kontakt nach aussen (kleine Besorgungen, Termine bei auswärtigen Fachstellen, Besichtigung von weiterführenden Therapieangeboten, etc.) können sie von Freiwilligen begleitet werden. Weil Freiwillige den Sozialraum Spital gut kennen, können sie Patienten und Patientinnen in der Alltagsgestaltung hier unterstützen, aber auch Verunsicherung und Irritationen durch das für viele Menschen bedrohliche Spitalsystem abfedern. Freiwillige werden deshalb auch in Ergänzung zu Angehörigen als zusätzliche Unterstützung in einem zu kleinen, belasteten oder schlecht funktionierenden Sozialen Netzwerk eingesetzt.

Auch die Betreuung der Freiwilligen richtet sich fachlich an diesen Konzepten aus: Es werden nur Freiwillige aufgenommen, die im Einzugsgebiet der Spitäler Münsterlingen leben, weil für die kurzen Dienste von 2-4 Stunden weite Anfahrtswege nicht sinnvoll sind. Die Freiwilligen sind deshalb eine natürliche Ressource des Sozialraumes Münsterlingen. Die Fähigkeiten, die die Freiwilligen in ihre Arbeit einbringen, sind primär Kompetenzen in der eigenen Alltagsgestaltung und oft auch in der informellen Begleitung von anderen Menschen in ihrer nächsten Umgebung. Auch für sie ist Sinn eine ganz zentrale Komponente ihrer Aufgabe: Etwas Sinnvolles tun, die eigene Freizeit sinnvoll einsetzen sind die häufigsten Gründe für Freiwilligenarbeit bei Mensch&Spital. Die Aufgabe der Koordinationsstelle besteht darin, die Freiwilligen so einzusetzen und zu betreuen, dass ihr Dienst für die Patienten möglichst hilfreich und für die Freiwilligen möglichst sinnstiftend ist. Rückmeldungen von Freiwilligen und verschiedene Studien (z.B. die Käferberg-Besucher-Studie von Kerstin Albrecht und Sandra Oppikofer, 2000, S. 105) belegen eine generell positive lebensweltliche Wirkung von Freiwilligenarbeit auf die Freiwilligen selber: Die Einsätze werden als Bereicherung und Freude empfunden, es wird von beglückenden Begegnungen und gegenseitigem Geben und Nehmen gesprochen. In schwierigen Situationen ist der Austausch im Sozialraum wichtig: einerseits auf persönlicher Ebene mit anderen Freiwilligen, aber auch mit Fachpersonal, das die Patienten kennt und die Freiwilligen fachlich unterstützen kann.

Methodisch wird in der Betreuung der Freiwilligen einerseits mit Empowerment gezielt an der Stärkung von Ressourcen wie Verantwortungsbewusstsein, Kommunikationsfähigkeit, Empathie, Selbstachtung, Eigeninitiative gearbeitet (Galuske 2001, S. 264), andererseits mit Gelegenheitsmanagement Situationspotenzial bestmöglich genutzt (Früchtel, Budde, Herweg 2009, S. 32). Damit dies gelingt, werden spezielle Fähigkeiten, Kompetenzen und Vorlieben von Freiwilligen aus Protokollen von Aufnahme- Betreuungs- und Standortgesprächen in einer Kartei zusammengetragen. Dort können sie abgerufen werden, wenn spezielle Anliegen von Patienten angemeldet werden. Ziel ist dabei eine möglichst gute „Passung“ der Bedürfnisse von Patient/innen und Fähigkeiten der eingesetzten Freiwilligen.

2.3 Erfahrungen

Von den insgesamt ca. 120 Freiwilligen, die seit 2003 bei Mensch&Spital im Einsatz standen, waren 15 Erwerbslose, die beabsichtigten, wieder im Erwerbsleben Fuss zu fassen: 8 Bezüger/innen von Arbeitslosengeldern, 3 ausgesteuerte Erwerbslose mit laufender IV-Abklärung, 4 Nicht-Erwerbstätige (Studenten, Familienfrauen). Von den ALV-Bezüger/innen beendeten

vier die Freiwilligenarbeit, weil sie eine Stelle gefunden hatten (drei davon dank ihren im Freiwilligendienst erworbenen oder belegten Kompetenzen), zwei Personen wurden kurz nach Ablauf der Rahmenfrist pensioniert (eine davon blieb weiterhin im Freiwilligendienst), jemand war sehr unzuverlässig und beendete den Freiwilligendienst nach kurzer Zeit, jemand ist noch im Dienst und auf Stellensuche, hat aber neue Perspektiven entwickelt und wird nach langer Zeit mit lauter Absagen wieder zu Vorstellungsgesprächen eingeladen, seit sie sich parallel zu ihrem angestammten Beruf auch im Sozialbereich ernsthaft bewirbt. Den IV-Anwärter/innen wurde ihre Arbeit bei Mensch&Spital von den Sozialhilfestellen als Integrationsleistung angerechnet, einer bekam eine halbe Rente zugesprochen und fand parallel dazu eine Teilzeitstelle, einer hat eine volle IV-Rente zugesprochen erhalten und blieb bis zu seinem Wegzug an einen anderen Wohnort im Freiwilligendienst, ein IV-Antrag ist noch in Bearbeitung. Von den Nicht-Erwerbstätigen fand jemand direkt aus dem Einsatz eine Stelle, die anderen drei stiegen aus, weil sie sich voll auf die Stellensuche konzentrieren wollten (auch sie hatten konkrete Perspektiven entwickelt).

In den Austrittsgesprächen mit Freiwilligen, die den Statuswechsel wieder in die Erwerbsarbeit geschafft haben (und dann ungern, aber wegen mangelnder zeitlicher Verfügbarkeit gezwungenermassen die Freiwilligenarbeit aufgeben) kommt jeweils zum Ausdruck, dass das Gefühl der Sinnhaftigkeit ein wichtiger Faktor war, um während der Arbeitssuche trotz Absagen und Bewerbungen ohne Antwort den Mut nicht zu verlieren. Von einigen wurde ihre Freiwilligenarbeit als Strohalm bezeichnet, der ihnen half, sich immer wieder in Erinnerung zu rufen, dass sie etwas können und etwas wert sind. Ein weiterer Beitrag dazu ist offenbar auch die selbstverständliche Einbindung in den Freiwilligendienst, wo sie von anderen Freiwilligen, Patienten und Personal als kompetente Freiwillige wahrgenommen werden und nicht als Erwerbslose. Dies ist deshalb möglich, weil die persönlichen Informationen über neue Freiwillige nur im Team bekannt sind, andere Freiwillige wissen von Neuen nur das, was diese ihnen selber erzählen. Geschätzt werden auch die informellen Gespräche mit dem Team oder anderen Freiwilligen über Alltägliches, Lebensgeschichten von Patienten oder anderen Freiwilligen, aber auch eigene Zukunftsvorstellungen. Der Einblick in andere Lebenssituationen wird als hilfreich erlebt, um die eigenen Perspektiven zu erweitern und neue Optionen zu sehen. Oft wird die Stellenleitung nach einigen Monaten um ein Gespräch gebeten, in dem die Freiwilligen um eine qualifizierende Einschätzung ihrer Tätigkeit bitten und gleichzeitig verschiedene neu ins Blickfeld geratene berufliche Optionen diskutieren und mit ihren Fähigkeiten und Kompetenzen vergleichen möchten. Daraus resultiert häufig eine konkrete Handlung: die Anmeldung zu einer Weiterbildung (oft der Kurs für Pflegehelferinnen beim Schweizerischen Roten Kreuz), die aktive Suche nach einer anderen Freiwilligenarbeit für einen Einblick in ein anderes Arbeitsfeld oder der Entschluss, sich künftig auch auf Stellenausschreibungen in einem anderen Bereich zu melden oder in anderen Arbeitsfeldern zu schnuppern. Beeindruckend ist oft der grosse Elan, den die Freiwilligen nach einem solchen Gespräch wieder aufbringen, nochmals eine Durststrecke durchzustehen (der Pflegehelferinnenkurs dauert 3 Monate und muss selber finanziert werden), um ihren neuen Zielen näher zu kommen.

3. Zielgruppe

Erwerbslose, die sich selber und freiwillig bei Mensch&Spital melden, die Aufnahmekriterien erfüllen und bereit sind, regelmässig oder sporadisch, in der Regel 1-2x wöchentlich, 2-3 Stunden ihrer Zeit den Patienten unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Die Freiwilligen bleiben jederzeit vermittelbar, sind in ihren Einsätzen über die Spitäler unfall- und haftpflichtversichert und erhalten eine Spesenrückerstattung für die Reisekosten.

3.1 Nötige Fähigkeiten (Aufnahmekriterien) (Mensch&Spital 2008, S. 48)

- Angenehmes Auftreten
- Gute Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, Menschen ohne Vorurteile begegnen zu können

- Fähigkeit, auf andere Menschen eingehen zu können
- Fähigkeit, in kurzer Zeit eine Beziehung aufbauen zu können
- Fähigkeit, sich abzugrenzen (Schutz vor Überforderung)
- hohes Verantwortungsbewusstsein
- Frustrationstoleranz
- Emotionale Stabilität
- Flexibilität
- Stresstoleranz
- Lernfähigkeit, Kritikfähigkeit
- Sich selber zurücknehmen können: Zurückhaltung mit eigenen Ansichten, Überzeugungen und Ratschlägen
- Diskretion / Verschwiegenheit

4. Leistungsbeschreibung

Organisationsgebundene Grundlagen für die Arbeit der Koordinationsstelle sind Leitgedanken und Stellenbeschreibung (Mensch&Spital 2008, siehe Anhang 1), die Vereinbarung mit den Spitälern (Mensch&Spital 2009) sowie die Standards für Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz (2007, siehe Anhang 3) als übergeordnete Qualitätsstandards. Ein Handbuch bündelt das vorhandene Wissen und wird jährlich aktualisiert. Darin sind zwar ausführliche Beschreibungen aller Dienstleistungen und Abläufe enthalten, aber weder explizite Leistungsbeschreibungen noch spezifische Qualitäts- oder Wirkungsindikatoren.

Erbracht werden die Leistungen vom Team der Koordinationsstelle, das aus folgenden Stellen besteht: Stellenleitung Sozialarbeiterin, 30%; Stellvertretung Psychologin, 20%; Mitarbeiterin Pflegefachfrau, 30%.

Die Leistungsbeschreibung „Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose“ basiert auf den in Kap. 2 beschriebenen Grundlagen und dem üblichen Ablauf von Einsatz und Betreuung der Freiwilligen bei Mensch&Spital (Mensch&Spital 2008, S. 17-20, siehe Anhang 4).

4.1 Freiwilligenarbeit für Erwerbslose

Sinnerfahrungen stärken die Entwurfsdimension und damit auch konkrete Pläne für das alltägliche Handeln und die Bewältigung von Schwierigkeiten (Haller 2007, S. 130). In Verbindung mit der gegenseitigen Unterstützung im Sozialraum Spital bietet sich zur Spezifizierung der Dienstleistung auf die Zielgruppe der Erwerbslosen das Trajectory-Modell an (Haller 2007, S. 130): der Verlust der Arbeitsstelle stellt in dieser Terminologie ein intervenierendes Ereignis dar, das mit den vorhandenen Ressourcen und unter den gegebenen Bedingungen bewältigt und in Pläne und Handlungen umgewandelt werden muss. Die beschriebene Leistung für Erwerbslose im Freiwilligendienst soll diesen Prozess unterstützen mit der Stärkung der Ressourcen von Freiwilligen durch Erfahrungen von Sinn und Selbstwirksamkeit und der Verbesserung der Bedingungen im Sozialraum durch einen strukturierten, Sicherheit bietenden Rahmen. Der Empowerment-Aspekt hat für diese Zielgruppe eine zentrale Bedeutung: Zusammen mit einem fundierten Gelegenheitsmanagement kann es gelingen, gezielt Lern- und Erfahrungsräume für den qualifizierenden Einsatz von Erwerbslosen zu entdecken und nutzbar zu machen.

Bei Erwerbslosen auf Stellensuche sollen deshalb in der Kartei zusätzlich spezielle Lernbedürfnisse oder Wünsche für Einsätze in berufsfremden Gebieten aufgenommen und gezielt organisiert und begleitet werden, um bestimmte Kompetenzen zu fördern. Zusätzlich zur üblichen Betreuung aller Freiwilligen wird bei Erwerbslosen grösseres Gewicht auf spezifische Weiterbildungen gelegt und es werden Standortbestimmungen angeboten.

4.2 Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose

Phase (Dauer)	Ziele	Teilleistung	Prozess-Indikatoren
Rekrutierung	<ul style="list-style-type: none"> - Interessent/innen finden problemlos zu Mensch&Spital 	Erstkontakt telefonisch, persönlich oder per Mail	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang und Kontaktaufnahme ist unkompliziert möglich. - Die Terminfestlegung für das Erstgespräch erfolgt zeitnah, spätestens aber innerhalb einer Woche.
(ca. 1 Stunde)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Interessent/innen erhalten einen Überblick über den Dienst. - Die Stellenleitung erhält Informationen über den/die Interessent/in bezüglich Motivation, Verfügbarkeit, Einsatzwünschen - Gemeinsamer Entscheid, ob Rekrutierung weitergeführt wird. 	Erstgespräch durch Stellenleitung	<ul style="list-style-type: none"> - Durchführung gemäss Fragebogen (siehe Anhang 5) und Aufnahmekriterien. - Das Erstgespräch ist protokolliert. - Die Interessent/innen bekunden weiteres Interesse: es sind 1-2 Schnuppereinsätze vereinbart. - Die Interessent/innen bekunden kein weiteres Interesse: die Rekrutierung ist beendet.
(2x ca. 2-3 Stunden im Laufe von 2-3 Wochen)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Interessent/innen erhalten einen Einblick in den Dienst und entscheiden sich, ob sie im Dienst mitarbeiten möchten. - Das Team erhält Informationen für den Aufnahmeentscheid. - Das Team entscheidet, ob der oder die Interessent/in für den Freiwilligendienst geeignet ist. 	Mindestens in zwei verschiedenen Diensten werden Schnuppereinsätze mit erfahrenen Freiwilligen werden absolviert.	<ul style="list-style-type: none"> - Die Schnuppereinsätze sind absolviert und die Rückmeldung der entsprechenden Freiwilligen und der Interessierten eingeholt und protokolliert. - Eintritt in den Dienst: das weitere Vorgehen ist festgelegt. - Kein Eintritt in den Dienst: die Rekrutierung ist beendet.
Einführung (ca. 1 Stunde)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen kennen die räumlichen, strukturellen und personellen Gegebenheiten in den Spitälern. - Die Freiwilligen kennen die Organisationsstruktur und die Ansprechpersonen des Freiwilligendienstes. - Sie sind informiert über Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit sowie ihre Rechte und 	Einführung in den Freiwilligendienst durch die Stellenleitung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen wurden mündlich über die Gegebenheiten der Spitäler informiert und haben die Informationsmappe der Spitäler erhalten. - Sie wurden über die Strukturen und Rahmenbedingungen im Freiwilligendienst informiert und haben die entsprechenden Informationen schriftlich erhalten. - Die Freiwilligen haben Schlüssel, Badge und falls erforderlich Parkkarte erhalten und quittiert. - Die Einsatzvereinbarung ist unterschrieben.

	<ul style="list-style-type: none"> - Pflichten. - Das Team ist informiert über mögliche berufliche Perspektiven und fachliche Interessen der Freiwilligen. 		<ul style="list-style-type: none"> - berufliche Perspektiven und fachliche Interessen sind protokolliert und in der Kartei festgehalten.
(unterschiedlich, je nach Bedarf 1-4 Dienste à 2-3 Stunden in 1-5 Wochen)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen kennen den genauen Ablauf ihres Dienstes und fühlen sich sicher in der Ausführung. 	Einführung in den vereinbarten Einsatz durch erfahrene Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"> - die rekrutierten Freiwilligen erfüllen ihre Einsätze zur Zufriedenheit der Patienten und des Personals (gezielte Nachfrage bei den ersten Einsätzen).
Betreuung (laufend während der ganzen Dienstdauer, diese ist zeitlich unbeschränkt)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen sind zufrieden mit ihrer Aufgabe. - Die Freiwilligen erledigen ihre Aufgabe zur Zufriedenheit von Patienten und Personal. - Die Freiwilligen wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden können. - Die Freiwilligen haben jederzeit die Möglichkeit, andere Dienste für sich zu testen. 	Individuelle Betreuung der Freiwilligen durch das Team nach Bedarf	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen äussern Zufriedenheit mit ihrem Einsatz. - Die Rückmeldungen zu den Einsätzen von den Abteilungen sind positiv. - Die Freiwilligen erhalten Rückmeldungen zu ihren Einsätzen von der Stellenleitung. - Die Freiwilligen melden sich bei Problemen in den Einsätzen bei den zuständigen Kontaktpersonen. - Die Teammitglieder machen die Freiwilligen auf andere Dienste aufmerksam, für die sie geeignet scheinen. - Die Karteikarte wird regelmässig aktualisiert.
(2x jährlich je ca. 2 Stunden)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen haben die Möglichkeit, Ideen für neue Dienste oder Verbesserungen in den bestehenden Diensten anzubringen und zu diskutieren. - Die Freiwilligen können voneinander lernen, vor allem bezüglich Haltung gegenüber Patienten und Umgang mit schwierigen Situationen - Die Freiwilligen haben die Möglichkeit zu geselligem Beisammensein. 	Auswertungen 2x jährlich mit allen Freiwilligen in dienstspezifischen Gruppensettings	<ul style="list-style-type: none"> - Auswertungen sind organisiert, durchgeführt und protokolliert. - Die Freiwilligen nehmen an den Auswertungen teil. - Die Freiwilligen bringen ihre Meinung (auch Kritik) ein. - Die Freiwilligen beteiligen sich an der Lösung von Fragen oder Problemen, soweit es ihren Dienst betrifft. - Die Freiwilligen tauschen Meinungen und Erfahrungen aus und unterstützen sich gegenseitig.

(1-2x jährlich je ca. 2-5 Stunden)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen erhalten die Möglichkeit, sich auch ausserhalb der Dienste zu begegnen und sich auszutauschen. 	Gesellige Anlässe 1-2x jährlich	<ul style="list-style-type: none"> - Anlässe sind organisiert, durchgeführt und in einer Teamsitzung evaluiert. - Die Freiwilligen nehmen an den Anlässen teil.
Standortbestimmung (ca. 1 Stunde)	<ul style="list-style-type: none"> - Freiwillige auf Stellensuche können zur Förderung ihrer Entwicklung Standortbestimmungen in Anspruch nehmen (Arbeit an eigenen Zielen). - Die Freiwilligen erhalten ein gezieltes Feedback und Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven bezüglich ihrer beruflichen Weiterentwicklung. 	Standortbestimmungsgespräch mit der Stellenleitung	<ul style="list-style-type: none"> - Freiwillige sind über die Möglichkeit der Standortbestimmung informiert. - Freiwillige melden sich, wenn sie eine Standortbestimmung wünschen. - Standortbestimmungen finden möglichst zeitnah statt, spätestens aber eine Woche nachdem der entsprechende Wunsch angebracht wurde. - Das Standortgespräch ist vertraulich und wird protokolliert und die Karteikarte aktualisiert. - Im Standortgespräch wird unter Einbezug von Erfahrungen der Freiwilligen, Beobachtungen und Eindrücken des Teams sowie Rückmeldungen von Stationen und Patienten am Entwurf der Freiwilligen gearbeitet.
Qualifizierung (Erstellung und Gespräch je ca. 1 Stunde)	<ul style="list-style-type: none"> - die Freiwilligen erhalten auf Wunsch oder sicher beim Austritt einen Sozialzeitausweis mit einer qualifizierenden Bewertung. 	Sozialzeitausweis	<ul style="list-style-type: none"> - Die Kompetenzen der Freiwilligen sind schriftlich im Sozialzeitausweis festgehalten, besprochen und von der Stellenleitung unterschrieben.
(unterschiedliche Dauer, je nach Thema und Anbieter) (Einzelcoaching ca. 1 Stunde)	<ul style="list-style-type: none"> - Die Freiwilligen erhalten die Möglichkeit zur Weiterbildung intern und extern. - Zur Weiterbildung können punktuell auch Einzelcoachings durch ein Teammitglied durchgeführt werden. 	Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> - Unterlagen zu Weiterbildungsmöglichkeiten liegen in der Koordinationsstelle auf und werden den Freiwilligen aktiv kommuniziert. - Besuchte Weiterbildungen sind bezahlt, dokumentiert und im Sozialzeitausweis nachgeführt. - Wo spezifischer Weiterbildungsbedarf besteht, werden die Freiwilligen gezielt darauf angesprochen und dafür motiviert. - Der Weiterbildungsbedarf wird auf der Karteikarte eingetragen.

<p>Abschluss des Einsatzes (ca. 1 Stunde)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beide Seiten sollen den Einsatz gut abschliessen und gemachte Erfahrungen nutzen können. - Der/die Freiwillige ist im Besitz des Sozialzeitausweises und allfälliger weiterer Unterstützung (z.B. Referenzen) für den beruflichen Wiedereinstieg. 	<p>Abschlussgespräch mit Stellenleitung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Der Grund des Abschlusses ist für beide Seiten klar deklariert, allfällige Differenzen sind bereinigt. - Der Einsatz ist evaluiert und dokumentiert, allfällige Änderungsvorschläge der/des Freiwilligen sind festgehalten. - Eine allfällige weitere Zusammenarbeit in anderer Form ist geklärt. - Der/die Freiwillige hat den ausgefüllten Sozialzeitausweis erhalten, ergänzt mit persönlichen Rückmeldungen des Teams. - Alle Formalitäten (Spesenentschädigungen, Rückgabe Parkkarten, Schlüsse, Badge) sind erledigt. - Der/die Freiwillige hat von der Stellenleitung einen persönlichen Dank für seinen Einsatz und ein Abschiedsgeschenk erhalten.
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3 Qualität

Benevol Schweiz hat 2001 Standards für die Freiwilligenarbeit festgelegt, die für die angeschlossenen Mitglieder verbindlich sind. Darin sind grundlegende Rahmenbedingungen und Qualitätskriterien für den Einsatz von Freiwilligen festgelegt, z. B. Anerkennung, Arbeitsbedingungen, Begleitung, Spesenregelung usw. (Benevol 2007, siehe Anhang 3). Mensch&Spital richtet sich vollumfänglich nach diesen Standards. Die nachfolgenden Qualitätskriterien sind davon abgeleitet und für die Freiwilligenarbeit im Spital konkretisiert.

Eine hohe Strukturqualität (Schneider, 2009) wird bei Mensch&Spital in folgenden Bereichen angestrebt:

Ebene Organisation:

- die Stelle im Eingangsbereich des Kantonsspitals Münsterlingen ist immer offen und für jedermann zugänglich (der Raum ist nicht schliessbar). Die Freiwilligen können sich also jederzeit dort treffen oder auch mit Patient/innen dort in Ruhe einen Kaffee trinken.

Bezüglich der beschriebenen Leistung:

- An den Werktagen ist die Stelle morgens von der Stellenleitung oder der Stellvertretung besetzt. Damit wird eine zeitnahe, kompetente Bearbeitung der Anliegen von Freiwilligen, Patienten, Personal und neuen Interessierten sichergestellt und eine niederschwellige Ansprechbarkeit für neue Interessierte, aber auch für Freiwillige mit Gesprächs- oder Betreuungsbedarf gewährleistet.
- Fachwissen im Bereich Sozialarbeit und Psychologie ist in der Leitung vorhanden, die Mitarbeiterin bringt Pflege- und historisches Wissen ins Team ein (sie ist seit 30 Jahren im Kantonsspital Münsterlingen tätig) und unterstützt die Leitung administrativ und in der Betreuung der Freiwilligen.
- Zur Einführung von neuen Freiwilligen in die einzelnen Dienste werden erfahrene, kompetente Freiwillige eingesetzt, die in der ersten Einsatzzeit von neuen Freiwilligen oft informell die Funktion von Mentor/innen übernehmen.

Eine Kartei für das Gelegenheitsmanagement ist vorhanden, wird allerdings bisher nur unsystematisch aktualisiert und wenig genutzt. Hier besteht Handlungsbedarf.

Die Prozessqualität wird aktuell sichergestellt durch

Ebene Organisation:

- festgelegte, dokumentierte und regelmässig überprüfte Abläufe, die im Handbuch festgehalten sind. Der Detaillierungsgrad dieser Dokumentation gibt immer wieder zu Diskussionen Anlass: eine hohe Standardisierung vor allem in der Beschreibung der Einsätze von Freiwilligen steht im Widerspruch zum Empowerment-Gedanken. Deshalb muss diese Balance immer wieder ausgehandelt werden (Paradox des Empowerments, Schneider 2009).
- Feedbackprozesse mit Freiwilligen und Personal, die als Grundlage für Verbesserungen dienen.
- Die fachliche Arbeit orientiert sich an den schweizerischen Standards für Freiwilligenarbeit (Benevol 2007, siehe Anhang 3) und wird weiterentwickelt in Fachtreffen des Netzwerkes „Leitungen von Freiwilligendiensten in Spitälern der Deutschschweiz“, die 2-3x jährlich stattfinden sowie im Austausch mit anderen Freiwilligenorganisationen in der Ostschweiz.

Bezüglich der beschriebenen Leistung:

- Weil die Betreuung der Freiwilligen wie auch deren Arbeit mit Patienten ausschliesslich in Ko-Produktion geschieht, wird sehr grossen Wert auf die Dienstleistungsqualität gelegt: Haltung und Persönlichkeit, Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, Empathie werden gemeinsam mit den Freiwilligen in Auswertungen, Standortgesprächen oder bei Bedarf in Einzelcoachings reflektiert und dazu Weiterbildungen vermittelt oder selber angeboten.
- Bezüglich Integration von Erwerbslosen in die Freiwilligenarbeit besuchte die Stellenleitung 2004 eine Weiterbildung von „freiwillig Zürich“, dem Zusammenschluss aller

Freiwilligenorganisationen der Stadt Zürich zu diesem Thema und ist seither in sporadischem Austausch mit dieser Organisation.

Was in diesem Bereich aktuell fehlt, ist eine systematische Evaluationen von Aufnahme-, Coaching-, Standort- und Abschlussgesprächen. Die aktuell teilweise fehlenden Prozessindikatoren wurden in die Leistungsbeschreibung eingebaut.

Die Ergebnisqualität zeigte sich bisher in spontanen Rückmeldungen von Patienten, Personal und Freiwilligen sowie in sporadischen, gezielten Befragungen. Angestrebt wird eine möglichst hohe Zufriedenheit aller Gruppen. Indikatoren dazu sind:

Ebene Organisation:

- Mehrheitlich positive Rückmeldungen von Patienten und Personal.
- eine niedere Fluktuationsrate der Freiwilligen (aktuell bei 70 aktiven Freiwilligen ca. 5 Austritte pro Jahr und in der Regel ebenso viele Neueintritte).
- die gleichbleibende Nachfrage nach Dienstleistungen (aktuell ca. 6000 Stunden pro Jahr).
- sowie der jährlich steigende Spendeneingang an die Organisation, der auf eine gute Reputation schliessen lässt.

Bezüglich der beschriebenen Leistung:

- möglichst viele erwerbslose Freiwillige, die eine Statusänderung erreichen (d.h. wieder eine Stelle finden, die ihnen entspricht).
- Möglichst viele Freiwillige, die ihre Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit erweitern können (wird ersichtlich aus dem Vergleich der Protokolle von Erstgespräch, Standortbestimmung und Austrittsgespräch)
- Möglichst viele Freiwillige (nicht nur erwerbslose), die im Sinne der Entwurfsarbeit von ihren Einsätzen profitieren können.

In diesem Bereich besteht Handlungsbedarf: Bisher werden Kompetenzerweiterungen und/oder lebensweltliche Wirkungen bei den Freiwilligen nicht systematisch erfasst und können deshalb nicht ausgewiesen werden. Die konsequente Aktualisierung der Kartei könnte dazu beitragen, solche Informationen zu generieren, ohne dass systematische Befragungen durchgeführt werden müssten.

4.4 Wirkungen

Eine Tätigkeit in der Begleitung von Patienten verlangt vielfältige Kompetenzen. Diese werden den Freiwilligen im Sozialzeitausweis bestätigt. Dieser Nachweis, zusammen mit einer verbesserten Selbstachtung der Erwerbslosen (als lebensweltliche Wirkung), soll neue Möglichkeiten eröffnen, z.B. im Sozialbereich ein Praktikum zu bekommen und später auch eine entsprechende Stelle zu finden (als Statusänderung). Die mit der bisherigen Betreuung von Erwerbslosen bereits erzielten Wirkungen (siehe 2.3) sollen mit der an dieser Zielgruppe ausgerichteten Leistung verstärkt und besser belegt werden können.

In Abhängigkeit vom Anforderungsprofil können Kompetenzen, die in der Freiwilligenarbeit erworben oder bewiesen wurden, konkret bei der Stellensuche hilfreich sein. Eine Marktanalyse zum Schweizerischen Sozialzeitausweis zeigte, dass Arbeitgeber einem Freiwilligeneinsatz bei Bewerbungen folgendes Gewicht beimessen:

- beweist Einsatzbereitschaft und hohes Engagement
- zeigt Interesse, Autonomie und Kompetenz
- positive Auswirkungen auf Teamarbeit (Sozialkompetenz)
- wertet Profil von Bewerbenden auf
- bietet Zusatzinformation zum Lebenslauf
- ausschlaggebend bei „gleichen“ Bewerbungen (Krattiger, Fritze, Götz 2004, S. 16)

Gesellschaftliche Wirkungen geschehen subtil, aber teilweise bereits beobachtbar:

- die Änderung der Weisung für die Arbeitsvermittlungsämter wurde möglich, weil die Stellenleitung der zuständigen Rechtsberatung darlegte, welchen Nutzen Freiwilligenarbeit im Spital für die Erwerbslosen bringt und nach welchen fachlichen Kriterien

diese eingesetzt werden, damit sie vermittelbar bleiben (Huber 2009b, siehe Anhang 2).

- Bei den Freiwilligen ist eine Abnahme von negativen Vorurteilen gegenüber Erwerbslosen oder IV-Rentnern beobachtbar, wenn sie diese im Dienst als kompetent, freundlich und engagiert erleben. Diese positiven Erfahrungen werden auch in ihren Sozialraum mitgenommen und hoffentlich dort weitergetragen.
- Durch gezielte Information der RAVs durch die erwerbslosen Freiwilligen oder die Stellenleitung wird eine Vergrößerung des Wissens über Freiwilligenarbeit bei diesen Stellen angestrebt. Dies wiederum könnte Anlass sein, dass RAV-Berater ihre Klienten gezielt auch auf Freiwilligenarbeit als mögliche Unterstützung in der Stellensuche hinweisen.
- Da die Organisation durch Spenden finanziert wird, ist die Reputation ein wichtiges Element für die Finanzierung. Das Fundraising ist Sache des Vorstandes. Die Vergrößerung des Wissens über Freiwilligenarbeit und eine gute Betreuung der Freiwilligen können die Reputation steigern und dadurch indirekt den Vorstand im Fundraising unterstützen.

4.5 Controlling

Folgende Leistungseinheiten lassen sich erheben und mindestens teilweise in Beziehung zu Kosten setzen, wenn die verschiedenen in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen Gespräche zuverlässig protokolliert sind:

- Anzahl Freiwillige auf Stellensuche
- Anzahl und Art der Einsätze, Weiterbildungen, Coachings und Standortbestimmungen dieser Freiwilligen
- Anzahl Betreuungsstunden pro Freiwillige oder pauschal

Weitere mögliche Leistungseinheiten:

- Die Anzahl Statusänderungen resp. lebensweltliche Veränderungen sind als Daten relativ problemlos erfragbar. Sie sind aber nicht vorbehaltlos aussagekräftig bezüglich der professionellen Arbeit: Weil der Zugang zum Dienst freiwillig erfolgen muss und die Aufnahme relativ anforderungsreich ist, werden nur kompetente, motivierte Erwerbslose aufgenommen. Diese haben auf dem Arbeitsmarkt auch ohne Freiwilligenarbeit grössere Chancen als passive Erwerbslose. Das bedeutet, dass die Unterstützung durch das Team bereits auf hohem Niveau einsetzen kann. Deshalb kann eine Statusänderung nicht unbesehen auf gute Leistungen des Teams zurückgeführt werden.
- Die Dauer der Freiwilligentätigkeit kann zwar zweifelsfrei gemessen werden, die Interpretation dieser Zahl ist aber je nach Blickwinkel unterschiedlich: Aus Sicht der Organisation ist eine möglichst lange Einsatzdauer wünschenswert, weil jeder Aus- oder Eintritt mit Aufwand des Teams verbunden ist und auch von Seiten der Spitäler und der anderen Freiwilligen Kontinuität im Bestand der Freiwilligen sehr geschätzt wird. Aus Sicht der Erwerbslosen steht dagegen der Antritt einer neuen Stelle im Vordergrund. Deshalb wird primär eine neue Anstellung angestrebt und, weil damit oft ein Austritt aus dem Freiwilligendienst verbunden ist, eher eine kürzere Dienstzeit bevorzugt.

Für ein aussagekräftiges Controlling der fachlichen Leistung müsste eine sehr differenzierte, standardisierte Befragung der Erwerbslosen bei Eintritt in den Dienst und nach festgelegten Einsatzzeiten erfolgen. Darin müsste gezielt nach Veränderungen im Sinnempfinden, der Selbstachtung und des Entwurfes der Freiwilligen gefragt werden. Die Erstellung einer solchen Befragung sprengt den Rahmen dieser Arbeit, könnte sich aber an der Käferberg-Studie (Albrecht & Oppikofer 2000) orientieren. Kombiniert mit Angaben zu Anzahl und Art der Einsätze, Weiterbildungen, Coachings und Standortbestimmungen und der Anzahl Betreuungsstunden könnte versucht werden, daraus diejenigen Elemente der Betreuung herauszukristallisieren, die den grössten Beitrag einerseits zu lebensweltlichen Wirkungen,

andererseits zu Statusänderungen leisten. Erst mit einer solchen eigentlichen Wirkungsforschung wäre es möglich, den Beitrag der fachlichen Unterstützung zur Wirkung zu messen. Auf Grund der kleinen Anzahl Erwerbsloser bei Mensch&Spital wird hier allerdings vorgeschlagen, aus Gründen der Verhältnismässigkeit auf ein so aufwendiges Controlling zu verzichten.

5. Reflexion

Die Leitung des Freiwilligendienstes ist eine Aufgabe, die breites Fachwissen verlangt: bereits angesprochen wurden Lebenswelt- und Sozialraumorientierung, Empowerment, Gelegenheitsmanagement. Dazu kommen Beratungs- und Coachingkompetenz sowie Pflégewissen und Umgang mit Schnittstellen im Spital. Ein wichtiger Teil dieser Aufgabe ist aber Führung und Organisation. Die Verantwortlichkeiten müssen geregelt und die Dienste gut organisiert sein, die Mitarbeitenden (hier die Freiwilligen) sollen ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt werden und die Anerkennung muss stimmen. Hier zeigt sich ein wichtiger Unterschied zur Führung von angestellten Mitarbeitenden: Kein Freiwilliger und keine Freiwillige ist existenziell auf seinen oder ihren Freiwilligenjob angewiesen. Für die Führung bedeutet das, dass falsch eingesetzte oder unzufriedene Freiwillige den Dienst problemlos verlassen können (und dies auch tun). Weil die Anerkennung von Freiwilligenarbeit je nach Bedürfnissen der Freiwilligen sehr unterschiedlich sein kann, muss individuell und partnerschaftlich geführt werden: Für lernfreudige Freiwillige sind Weiterbildungen und anspruchsvolle oder wechselnde Situationen richtig; für Freiwillige, die Struktur suchen sind regelmässige Einsätze im selben Bereich wichtig. Rücksicht genommen werden muss auch auf die persönliche Geschichte, die Belastbarkeit und die thematischen Vorlieben der Freiwilligen: die Begleitung Sterbender ist für die einen überhaupt nicht vorstellbar, für andere das bevorzugte Einsatzgebiet. Dies gilt auch für den Einsatz von Erwerbslosen, wobei diese Zielgruppe eher wünscht, versuchsweise auch Einsätze in Gebieten zu leisten, die ihnen zu Beginn fremd und wenig vorstellbar erschienen.

5.1 Erkenntnisse

Die Erarbeitung der Leistungsbeschreibung hat gezeigt, dass viele Elemente davon im Alltag bereits durchgeführt werden, ohne dass eine explizite Leistungsbeschreibung existiert. Das hat zu tun mit den Methoden von Empowerment und Gelegenheitsmanagement, die in der Organisation der Freiwilligenarbeit bei Mensch&Spital für alle Zielgruppen bisher schon angewendet wurden. Auch die in die Leistungsbeschreibung eingeführte Standortbestimmung wurde bisher als Element der Betreuung schon durchgeführt. Dies geschah aber immer informell, wenn sich die Erwerbslosen mit dem entsprechenden Wunsch meldeten, und in Form eines relativ unstrukturierten Gesprächs ohne Vorbereitung von Seiten des Teams. Die Arbeit am Entwurf war dabei quasi ein Nebeneffekt, weil Fragen nach der zukünftigen Alltagsgestaltung und Visionen zur beruflichen Perspektive bei dieser Zielgruppe sowieso Thema waren.

Der Einsatz dieser Leistung in der Praxis würde bedeuten, dass die Betreuung Erwerbsloser besser geplant und damit zielgerichteter organisiert werden könnte. Dafür müsste die Dokumentation der einzelnen Freiwilligen angepasst werden (bisher wurden Gespräche zwar kurz protokolliert, aber nur als Handnotizen auf den entsprechenden Einsatzvereinbarungen). Vor allem aber müsste die Kartei systematisch aktualisiert und genutzt werden. Dies wäre für die Zielgruppe der Erwerbslosen leistbar, eine aufwendigere Dokumentation für alle Freiwilligen würde die Kapazität der Stelle aber überschreiten. Für die Vorbereitung und Durchführung eines oder mehrerer Standortgespräche müsste zusätzliche Zeit einberechnet werden. Gleichzeitig bleibt zu bedenken, dass das Ziel der Stelle nicht die Reintegration von Erwerbslosen ist, sondern die Organisation des Freiwilligendienstes für die Spitäler. Dieses Ziel kann auch mit Erwerbslosen erreicht werden, allerdings darf dabei der Aufwand nicht unverhältnismässig gross sein.

Um einen Überblick über die zeitliche Mehrbelastung bei einer Einführung dieser Leistung zu bekommen, lohnt sich eine Übersicht über den Betreuungsbedarf im Freiwilligendienst: Die Zahl der aktiven Freiwilligen bewegt sich seit einigen Jahren in der Grössenordnung von 70. Davon sind in der Regel 1-3 auf Stellensuche, weitere 2-3 Freiwillige brauchen vermehrt Betreuung wegen Krankheit oder persönlicher und familiärer Probleme, ebenfalls Einzelne brauchen enge Führung, weil sie gewisse Anforderungen nicht oder nicht mehr erfüllen (z.B. Zuverlässigkeit). Der Stellenetat lässt einen gewissen Spielraum für solche Betreuungen zu. Weil die Zusatzaufwendungen für Stellensuchende mit der Leistungsbeschreibung planbar sind (im Gegensatz zu Führungsaufgaben bei Unzuverlässigkeit oder plötzlicher Krankheit), scheint der Aufwand für einzelne Stellensuchende vertretbar. Wenn die Nachfrage grösser würde, müsste die Anzahl der Stellensuchenden im Freiwilligendienst allenfalls begrenzt oder der Stellenetat erhöht werden.

Zu berücksichtigen ist weiter, dass diese Leistung von Mensch&Spital nicht als erwartbare Leistung analog einer Versicherungsleistung angeboten werden kann: Erwerbslose können nur in der Freiwilligenarbeit eingesetzt werden, wenn auch ein entsprechender Bedarf besteht. Wenn alle Dienste besetzt sind und kein Austritt ansteht, gibt es keine Einsatzmöglichkeit für Interessierte, auch nicht für erwerbslose. Allenfalls besteht in einer solchen Situation die Möglichkeit, die Rekrutierungs- und Einführungsphase durchzuführen und den oder die Erwerbslose nachher sporadisch für Aushilfen einzusetzen, womit die Vorteile der regelmässigen Struktur aber entfallen.

5.2 Versicherungsleistung versus Freiwilligkeit

Freiwilligenarbeit, wie sie von Benevol Schweiz (2007, Anhang 3) vertreten wird, passt nicht ins System der Arbeitslosenversicherung:

Der Gesetzestext von Art. 15 Abs. 4 AVIG (Arbeitslosenversicherungsgesetz der Schweiz) lautet: „Der Versicherte, der mit der Bewilligung der kantonalen Amtsstelle eine freiwillige Tätigkeit im Rahmen von Projekten für Arbeitslose ausübt, gilt als vermittlungsfähig“ (<http://www.admin.ch/ch/d/sr/8/837.0.de.pdf>). Konkret ist eine solche Bewilligung im Thurgau für maximal 3 Wochen zu erhalten. Die erwähnten Projekte sind dabei Jobs mit einer Stellendotation von 50% und höher, die den Erwerbslosen in NPOs vermittelt werden. Die Teilnahme in solchen Projekten ist meist nicht freiwillig, sondern Bedingung für die weitere Auszahlung von Arbeitslosengeldern. Der Begriff „freiwillig“ bezieht sich auf die Tatsache, dass diese Jobs nicht entlohnt werden, sondern die Erwerbslosen darin unentgeltlich arbeiten, meistens mit der Zielsetzung des Kompetenzerwerbs (Telefonische Informationen von P. Huber, Rechtsdienst AWA, vom 28.1.2009).

Die Definition der Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz sieht dagegen völlig anders aus (Benevol 2007, Anhang 3): Freiwilligenarbeit ist begrenzt auf maximal 4-6 Stunden pro Woche (das entspricht maximal 15% einer vollen Stelle) und basiert auf Freiwilligkeit, d.h. auf der freien Wahl des oder der Freiwilligen, wem sie oder er Zeit schenken möchte. Festgehalten wird hier auch, dass freiwillige Einsätze bezahlte Arbeit nicht konkurrenzieren, sondern ergänzen soll (www.benevol.ch). Die einzige Gemeinsamkeit mit dem Begriff im Gesetz ist die Tatsache, dass die Arbeit unentgeltlich geschieht.

Die verschieden ausgelegte Bedeutung des Begriffes „freiwillig“ führt einerseits zu Verwirrung: RAV-Berater/innen verwenden den Begriff in der Regel nach der AVIG-Definition. Eine Freiwillige, die in einer bestimmten Organisation Freiwilligenarbeit nach der Definition von Benevol machen möchte, verwendet den Begriff in dieser Definition. Weil der RAV-Berater nur die Freiwilligenprojekte seines Amtes kennt, ist ihm andere Freiwilligenarbeit suspekt. Eine solche Begriffsverwirrung hat im Januar 2009 zum Telefon der Stellenleitung mit dem Rechtsdienst des AWA geführt und schliesslich zur Änderung der internen Weisung. Der angesprochene Jurist des AWA ging ebenfalls von der Gesetzesgrundlage aus und kannte die Benevol-Definition von Freiwilligenarbeit nicht. Nachdem er die entsprechenden Unterlagen erhalten hatte, wurde die Benevol-Definition in die interne Weisung eingebaut, resp. von

der AVIG-Definition ausgenommen. Der Jurist hielt in seiner Mailantwort fest: „...., dass die von Ihnen beantragte Freiwilligenarbeit (2-6 Std./Wo.) nicht der Bewilligungspflicht der Arbeitslosenversicherung untersteht. Ordnungshalber halten wir jedoch fest, dass die arbeitslose Person während der Freiwilligenarbeit vermittlungsfähig bleiben muss (Freiwilligenarbeit darf die Stellensuche oder arbeitsmarktliche Massnahmen nicht behindern) und keine Tätigkeit ausüben darf, die klassischerweise bezahlt ist.“ (Huber 2009b, siehe Anhang 2).

5.3 Fazit

Der Begriff der Freiwilligkeit hat im Zusammenhang mit den Sozialversicherungen in der Schweiz eine hohe sozialpolitische Brisanz, auf die hier nicht detailliert eingegangen werden kann. Freiwilligenarbeit, wie sie Benevol Schweiz versteht, hat darin wenig Platz: Erwartbare sozialstaatliche Leistung erzwingt in vielen Fällen (unfreiwillige) Gegenleistungen mit wenig Wahlmöglichkeiten (z.B. Sozialfirmen, Bildungsangebote). Freiwilligenarbeit in Sinne von Benevol gilt oft nicht als solche Gegenleistung. Immerhin ist ihre Anerkennung in den letzten Jahren aber doch gewachsen: beispielsweise löst sie heute öfter Integrationszulagen bei Bezüger/innen von Sozialhilfegeldern aus als noch vor wenigen Jahren.

Freiwilligenarbeit beruht eben gerade nicht auf Gegenleistung, ist aber umgekehrt auch nicht erwartbar: Freiwillige schenken ihre Zeit, weil sie etwas Gutes tun wollen, weil sie selber genügend Zeit haben und diese nicht einfach vor dem Fernseher verbringen möchten, oder auch aus Dankbarkeit für die eigene Gesundheit oder finanzielle Sicherheit. Sie erwarten dafür keine bestimmte Gegenleistung, sondern lassen sich auf die Situationen ein, die sie antreffen. Der empfundene Nutzen ist aber sehr vielfältig: interessante Gespräche; das Gefühl, jemandem in einer schwierigen Situation Beistand zu leisten; neue Erfahrungen; bereichernde Begegnungen. Immer wieder berichten Freiwillige, dass sie enttäuscht sind, wenn sie bestimmte Erwartungen an Patienten und Patientinnen oder einen Dienst haben, dass sie aber bereichert nach Hause gehen, wenn sie sich ohne konkrete Erwartungen auf den Dienst eingelassen haben. Patienten dagegen berichten von Besuchen von Freiwilligen von einem Geschenk, das sie nicht erwartet haben und nicht bezahlen können, aber sehr dankbar annehmen. Damit schliesst sich der Kreis zu Konzepten wie Selbstwirksamkeit, Sinn, Selbstachtung als Motor für die Entwurfsarbeit (siehe Kap.2).

Diese Offenheit für den Augenblick ist das wichtigste Werkzeug von Freiwilligen im Spital. Vielleicht ist das der Grund, warum Freiwilligenarbeit für Erwerbslose nutzbringend sein kann: Als Gegenleistung für die bezogene Versicherungsleistung müssen sie sich zielgerichtet bewerben und weiterbilden, und zwar in Richtung ihrer beruflichen Ausbildung und in Richtung dessen, was die Institution RAV als sinnvoll und zielführend einschätzt und damit als unterstützungswürdig bewilligt. Der Pflegehelferinnenkurs liegt deshalb für eine Kaufmännische Angestellte nicht drin, mehrere gleich teure PC-Kurse jedoch schon. In der Freiwilligenarbeit dagegen besteht die Möglichkeit, eigenen Vorlieben nachzugehen, sich auf Neues einzulassen und allenfalls zu merken, dass hier Potenzial vorhanden wäre. Es besteht auch die Möglichkeit, den Versuch abzubrechen, ohne dass das Sanktionen nach sich zieht. Umgekehrt kann für Freiwilligenarbeit keine Gegenleistung erwartet werden, die Freude am Einsatz muss also Motivation genug sein.

Vielleicht ist diese Ergebnisoffenheit das wichtigste Indiz, warum Mensch&Spital die Leistung „Freiwilligenarbeit als qualifizierende Tätigkeit für Erwerbslose“ in der Praxis einsetzen sollte: Die Möglichkeit, engagierten, interessierten und kompetenten Erwerbslosen die Chance einer Horizonterweiterung zu bieten, die sie im Rahmen der RAVs nicht erhalten können, sollte genutzt werden. Neben der mittelfristigen Perspektive der Statusänderung des oder der Erwerbslosen wird damit auch ein Beitrag zur besseren gesellschaftlichen Sichtbarkeit der Freiwilligenarbeit geleistet. Langfristig könnte dies wiederum dazu beitragen, im schweizerischen Sozialversicherungssystem Druck und Gegenleistungserwartungen zurückzufahren zu Gunsten von Konzepten, die die eigenverantwortliche Entwurfsarbeit stärken, wie das z.B. Peter Sommerfeld fordert.

Literatur- und Quellenverzeichnis

Albrecht, K. & Oppikofer, S. (2000). *Die Käferberg-Besucher-Studie. Wohlbefinden und soziale Unterstützung bei dementen Heimbewohnern und Heimbewohnerinnen. Eine Interventionsstudie*. Zürich: Lizentiatsarbeit der Philosophischen Fakultät der Universität Zürich.

Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (Arbeitslosenversicherungsgesetz, AVIG) vom 25. Juni 1982 (Stand am 1. Januar 2010). Zugriff am 21.1.2010. Verfügbar unter <http://www.admin.ch/ch/d/sr/8/837.0.de.pdf>

Haller, D. (2007). Sozialräumliche Prozesse und Wirkungen aus Sicht der Klient/innen. Eine theoretische und empirische Analyse. In Haller, D.; Hinte, W.; Kummer, B. (Hrsg.). *Jenseits von Tradition und Postmoderne. Sozialraumorientierung in der Schweiz, Österreich und Deutschland*. Weinheim: Juventa. S. 126-139.

Flügel, M. (2009). Strukturelle Arbeitslosigkeit – eine grundsätzliche Herausforderung für den Sozialstaat Schweiz. In Caritas Schweiz (Hrsg.) *Sozialalmanach 2009. Schwerpunkt: Zukunft der Arbeitsgesellschaft*. Luzern: Caritas-Verlag.

Früchtel, F., Budde, W. & Herweg, O. (2009). Die Entdeckung der Wirksamkeit. Von der technologischen zur sozialarbeiterischen Rationalität. In *Sozialmagazin 1/2010*. Weinheim: Juventa.

Galuske, M. (2001). *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. (3. überarb. und erw. Aufl.). Weinheim: Juventa.

Grunder, H.-U. & von Mandach, L. (2009). Erträge aus dem NFP 51. In Grunder, H.-U. (Hrsg.), *Dynamiken von Integration und Ausschluss*. Zürich: Seismo Verlag.

Huber, P. (2009, 28. Januar)

Huber, P. (2009b). Mail vom 2.2.2009.

Krattiger, B.; Fritze, A.; Götz, E. (2004). *Studie zur besseren Positionierung des Sozialzeit-Ausweises in der Arbeitswelt. Schlussbericht*. Fachhochschule Solothurn Nordwest-

schweiz. Zugriff am 18.1.2010. Verfügbar unter
http://www.sozialzeitausweis.ch/files/SZA_in_Arbeitswelt.pdf

Mensch&Spital (2002). Projektbericht Mensch&Spital. In Müller, S. *Soziale Arbeit zwischen Freiwilligkeit und Professionalität. Möglichkeiten konstruktiver Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Freiwilligen*. Bern: Edition Soziothek.

Mensch&Spital (2008). *Handbuch*. Unveröffentlichtes Dokument.

Mensch&Spital (2009). *Vereinbarung zwischen den Spitälern am Standort Münsterlingen und dem Verein Mensch&Spital für das Jahr 2010*. Unveröffentlichtes Dokument.

Saner, H. (2002). *Nicht-optimale Strategien. Essays zur Politik*. Basel: Lenos Verlag.

Schneider, Ph. (2009). *Einführung Qualitätsmanagement*. Bern: Berner Fachhochschule, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Unterrichtsskript.

Sommerfeld, P. (2006). Erlebnisorientierung/Erlebnispädagogik. In Dollinger, B.; Raithel, J. *Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 109-126.

Strohmeier, R. Knöpfel, C. (2005). *Was heisst soziale Integration? Öffentliche Sozialhilfe zwischen Anspruch und Realität. Diskussionspapier 14*. Luzern: Caritas-Verlag.

Walser, K.; Knöpfel, C. (2007). *Auf dünnem Eis. Menschen in prekären Lebenslagen. Diskussionspapier 20*. Luzern: Caritas-Verlag.

Anhang 1

Mensch&Spital: Zweck, allgemeine Ziele und Grundsätze

Der Freiwilligendienst *Mensch&Spital* ist ein regionales Solidaritätswerk von Gesunden für Kranke in den Spitälern Münsterlingens. Er kann einspringen,

- ❖ wenn Familie und Freunde fehlen oder nicht verfügbar sind
- ❖ wenn Patientinnen oder Patienten Begleitung, ein Gegenüber oder eine Dienstleistung wünschen

Er bildet ein Netz, das Menschen in unterschiedlichen Situationen des Spitallebens mitträgt.

Freiwillige können Aufgaben übernehmen, die Angehörige tun würden, wenn sie könnten. Es kann hilfreich sein, Besuch zu bekommen, wenn man alleine ist, begleitet zu werden auf einem Spaziergang im Park oder zu schwierigen Terminen, einen Kaffee ans Bett serviert zu bekommen oder nach dem Spitalaufenthalt nach Hause gefahren zu werden.

Die Freiwilligen sollen sich in den Spitälern Münsterlingens akzeptiert und gut betreut fühlen. Sie werden nach Möglichkeit in Entscheidungen und die Entwicklung neuer Dienstleistungen einbezogen und tragen so den Dienst mit. Ihre Einsätze sollen ihren Fähigkeiten und Interessen entsprechen und ihnen Freude bereiten.

Wir orientieren uns an den **Standards für Freiwilligenarbeit**, die 2001 vom Forum Freiwilligenarbeit herausgegeben wurden (siehe Anhang 4.1.2). Verantwortung, Engagement, Zuverlässigkeit, Vertrauen, Respekt und Toleranz sind die Grundwerte, die unserer Tätigkeit zu Grunde liegen.

Stellenbeschrieb Leitung Koordinationsstelle

Verantwortung für den Freiwilligendienst:

- Gewinnung von Zeitspendenden
- Erfassen ihrer Fähigkeiten, Kompetenzen und Motivation
- Einstellungen der Freiwilligen
- Einführung, Begleitung, Förderung und Unterstützung der Zeitspendenden
- Koordination der Freiwilligeneinsätze mit den Abteilungen und Diensten beider Häuser
- Festlegen der Rahmenbedingungen in Zusammenarbeit mit den Zeitspendenden und dem Personaldienst
- Anpassen der Dienstbeschriebe für Zeitspendende an die jeweilige Tätigkeit
- Verantwortung für Weiterbildung und Anerkennung der Zeitspendenden und Weiterentwicklung des Freiwilligendienstes in den beiden Spitälern in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung
- Organisation von Weiterbildungen, Supervision, Ausflügen, etc. für Zeitspendende, allenfalls in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und der Geschäftsleitung

Mitarbeit

- Organisation von speziellen Anlässen mit Zeitspendenden und Mitarbeitenden im Haus in Zusammenarbeit mit den betroffenen Diensten und Abteilungen und der Geschäftsleitung *Mensch & Spital*
- Neue Bedürfnisse nach Zeitspenden erfassen und entsprechende Angebote entwickeln in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Abteilungen und Diensten und der Geschäftsleitung *Mensch & Spital*
- Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Verein *Mensch & Spital*

Weitere Aufgaben

- Arbeitsplanung.
- Gezielte Vernetzung in der Umgebung und im Kanton mit Organisationen im Freiwilligenbereich
- Patienten, Angehörige und Personal informieren über mögliche Hilfsangebote und Unterstützungsmöglichkeiten
- Triage intern und extern
- Enge Zusammenarbeit mit Sozialdienst und Seelsorge
- Entgegennahme der Anliegen von PatientInnen, Angehörigen und Personal und Bearbeitung dieser Anliegen mit den entsprechenden Stellen
- Begleitung in Krisensituationen von PatientInnen, Angehörigen und Zeitspendenden

Anstellungsbedingungen

- Stelle 50%, Aufteilung flexibel
- Arbeitszeit: fix 9.00 – 12.00 Uhr, weitere Zeiten flexibel nach Bedarf einteilbar
- Berufsgeheimnis/ Schweigepflicht
- Unterstellung: Geschäftsleitung *Mensch & Spital*
- Ansprechperson: Vizepräsident der Geschäftsleitung *Mensch & Spital*

Anforderungsprofil

- abgeschlossene Ausbildung in Sozialarbeit oder Sozialpädagogik oder gleichwertige Ausbildung respektive Berufserfahrung
- ev. Zusatzausbildung (Supervision, Gruppenleitung, Management, Coaching)
- klare, eigene Berufsidentität
- Freude am Beruf (kein burn out)
- Lebenserfahrung (Mindestalter 30 Jahre)
- Kenntnis des Spitalalltags oder Bereitschaft, sich entsprechend einzuarbeiten
- Fähigkeit und Interesse, mit Menschen unterschiedlicher Herkunft zu arbeiten (bezüglich Alter, Ausbildung, sozialem Status, Lebenserfahrung)
- Persönliche Auseinandersetzung mit dem Spannungsfeld bezahlte – unbezahlte Arbeit
- Freude am Umgang mit Freiwilligen
- Fähigkeit zu partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit Zeitspendenden und Personal
- Fähigkeit und Bereitschaft zu Konzeptarbeit
- Verantwortungsbewusstsein, Geduld, Ausdauer
- Gruppenleitungskompetenz
- Fähigkeit, Aufgaben zu delegieren und Grenzen zu setzen
- Kreativität
- Belastbarkeit

Anhang 2

Von: Peter Huber [mailto:peter.huber@tg.ch]

Gesendet: Montag, 2. Februar 2009 08:43

An: mueller silvia

Cc:

Betreff: Antw: Standards für Freiwilligenarbeit

Sehr geehrte Frau Müller

Besten Dank für Ihre zugesandten Informationen.

Gerne bestätigen wir Ihnen, dass die von Ihnen beantragte Freiwilligenarbeit (2-6 Std./Wo.) nicht der Bewilligungspflicht der Arbeitslosenversicherung untersteht. Ordnungshalber halten wir jedoch fest, dass die arbeitslose Person während der Freiwilligenarbeit vermittlungsfähig bleiben muss (Freiwilligenarbeit darf die Stellensuche oder arbeitsmarktliche Massnahmen nicht behindern) und keine Tätigkeit ausüben darf, die klassischerweise bezahlt ist.

Mit freundlichen Grüssen
Peter Huber

Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Thurgau (AWA Thurgau)
Herr Peter Huber
Rechtsdienst
Schlossmühlestrasse 9
8510 Frauenfeld

Tel.: 0041 52 724 23 90
Fax: 0041 52 724 27 09
E-Mail: peter.huber@tg.ch
Homepage: www.tg.ch

Anhang 3

STANDARDS DER FREIWILLIGENARBEIT

Sind Sie in einer Organisation für den Einsatz von Freiwilligen zuständig? Dann empfehlen wir Ihnen, sich an den folgenden Standards für die Begleitung von Freiwilligen zu orientieren. Sind Sie freiwillig oder ehrenamtlich tätig? Dann unterstützt Sie der Schweizerische Sozialzeitausweis dabei, bei Ihrer Einsatzleitung die Berücksichtigung dieser Standards einzufordern.

Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt. Sie wird unentgeltlich und zeitlich befristet geleistet. Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr.

1. ANERKENNUNG DER FREIWILLIGENARBEIT

Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche und öffentliche Anerkennung ihrer Leistung. Freiwilligenarbeit braucht zeitgemässe Rahmenbedingungen. Als geeignete Formen der Anerkennung speziell zu erwähnen sind der Schweizer Sozialzeitausweis, eine grosszügige Spesenregelung sowie die Übernahme von Weiterbildungskosten durch die Institution.

2. ARBEITSBEDINGUNGEN

Eine zeitliche Beschränkung der Einsätze verhindert Missbrauch und Überlastung von Freiwilligen. In der Schweiz arbeiten Freiwillige durchschnittlich 4 Stunden pro Woche. Es ist motivierend für die Freiwilligen, wenn sie eine Mitsprachemöglichkeit bei der Ausgestaltung ihrer Aufgabe haben. Der Zugang zur Infrastruktur (Räume, Fotokopierer etc.) soll gewährleistet sein.

3. BEGLEITUNG DER FREIWILLIGEN

Einsatzinstitutionen benennen eine Ansprechperson für die Freiwilligen. Ihre Aufgabe ist es, die Freiwilligen einzuführen, zu begleiten und zu unterstützen sowie deren Interessen innerhalb der Institution zu vertreten. Besonders motivierend und unterstützend für Freiwillige ist es, wenn sie über ihre Erfahrungen sprechen können, sei es mit der Einsatzleitung oder im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs in einer Gruppe.

4. EINSATZVEREINBARUNG

Es empfiehlt sich auch bei kleineren Einsätzen gegenseitige Erwartungen und Vereinbarungen schriftlich festzuhalten und die Dauer oder Fortsetzung des Einsatzes regelmässig zu besprechen.

5. AUSWERTUNG DER FREIWILLIGENARBEIT

Freiwilligenarbeit soll ausgewertet werden. Das regelmässige Gespräch – einzeln oder angeleitet in Gruppen – dient dem Erfahrungsaustausch, der Standortbestimmung und der Auswertung der geleisteten Arbeit.

6. SPESENREGELUNG UND VERSICHERUNG

Freiwilligenarbeit ist grundsätzlich unbezahlte Arbeit. Hingegen sind Spesen zu entschädigen. Als Spesen gelten effektive Auslagen wie Fahrkosten, Verpflegung, Porti, Telefone sowie Entschädigungen oder Pauschalen. Freiwillige sollen während ihres Einsatzes durch die Institution versichert werden (Unfall, Haftpflicht, bei Fahrdiensten zusätzlich Kaskoversicherung).

7. AUSWEISEN DER GELEISTETEN ARBEIT

Institutionen, welche mit Freiwilligen arbeiten, beziehen die Freiwilligenarbeit in ihre Unternehmensphilosophie ein. Sie weisen die freiwillig oder ehrenamtlich geleisteten Stunden aus und fördern so deren öffentliche Anerkennung. Freiwilligenarbeit kostet; sie soll deshalb auch im Budget sowie in der Jahresrechnung erscheinen.

Anhang 4

Rekrutierung und Betreuung der Freiwilligen

- **Suche nach geeigneten Freiwilligen** Da *Mensch&Spital* gut sichtbar ist, melden sich oft Interessierte für Freiwilligenarbeit direkt bei uns. In diesem Falle ist das Vorgehen dasselbe wie bei telefonischen Anfragen.

Wenn gezielt zusätzliche Freiwillige für einzelne Aufgaben gesucht werden, bietet sich der Stellenanzeiger für Freiwilligenarbeit an. Dieser erscheint 5x jährlich in der Thurgauer Zeitung. Kontaktstelle ist das Freiwilligenzentrum in Weinfelden. Kontakt: www.freiwillig-thurgau.ch. Besser für uns ist allerdings aus geografischen Gründen, im Tagblatt zu inserieren. Das ist möglich via Benevol St. Gallen, wo wir ab 2010 Partner sind. Kontakt: www.benevol-sg.ch.

Bereits am Telefon lassen sich einige Grundfragen klären wie **Wohnort** (Freiwillige müssen im Einzugsgebiet des KSM wohnen, d.h. zwischen Arbon und Steckborn oder zwischen Weinfelden und Kreuzlingen), **Motivation** (Einsätze in hoher Flexibilität müssen gewünscht sein, für die wöchentlichen Besuche beim gleichen Patienten verweisen wir Anfragende an Alters- und Pflegeheime), **Belastbarkeit** (es muss möglich sein, mit kranken Menschen in Kontakt zu treten, ohne selber Schaden zu nehmen), **zeitliche Verfügbarkeit** (unregelmässige Einsätze mit Datenfestlegung durch die Freiwilligen sind nicht möglich), **Pensum** (mehr als 4-6 Stunden pro Woche werden Freiwillige in der Regel nicht eingesetzt).

Voraussetzung für eine Aufnahme ist die Bereitschaft, ein 1-stündiges **Aufnahmegespräch** zu führen sowie **2 Schnuppereinsätze** zu absolvieren, bevor definitiv über die Aufnahme entschieden wird. Wenn alle diese Fragen im positiven Sinne geklärt sind, wird entweder ein Termin für das Aufnahmegespräch vereinbart oder die Interessenten erhalten den Prospekt zugestellt und melden sich bei bleibendem Interesse später telefonisch für das Aufnahmegespräch.

- **Aufnahmeprozedere von neuen Freiwilligen** Nach dem ersten Kontakt findet das **Aufnahmegespräch** anhand des Formulars „Einsatzvereinbarung“ (siehe Anhang) statt. Kopierte Vorlagen befinden sich im blauen Mäppli im mittleren Gestell des rechten blauen Schrankes, ziemlich weit rechts aussen. Im PC unter Arbeitsplatz > V_smuell... > eigene Dateien > Handbuch > Einsatzvereinbarung. Die Interessenten füllen die erste Seite aus, soweit sie kommen, allenfalls müssen wir nachhelfen mit Fragen. Wichtig ist, dass die Rahmenbedingungen gelesen, verstanden und akzeptiert werden. Anhand der dritten Seite klären wir die Motivation, die Belastbarkeit, allfällige Einschränkungen / Probleme usw.

Interessenten mit chronischen Krankheiten oder Behinderungen körperlicher oder psychischer Art müssen uns ermöglichen, beim behandelnden Arzt nachzufragen, ob Einsätze bei uns sinnvoll, machbar und unschädlich sind und wo allenfalls Grenzen liegen (Entbindung vom Berufsgeheimnis). Falls sie dazu nicht bereit sind, ist ein Einsatz nicht möglich. Diese Rückfragen dienen einerseits der Verantwortbarkeit der Einsätze gegenüber den Freiwilligen selbst, im Sinne von Schutz vor Überforderung, sowie der Gewährleistung einer adäquaten Patientenbetreuung. Andererseits ist es uns auch wichtig, dass die behandelnde Person über den Freiwilligendienst informiert ist, um bei Schwierigkeiten richtig reagieren zu können.

Wenn beim Aufnahmegespräch beide Seiten den Eindruck haben, die Erwartungen stimmten mit der Realität überein, werden **zwei Schnuppereinsätze** vereinbart: 1x Patientenbegleitung, 1x Kaffeedienst. Diese beiden Dienste deshalb, weil hier am

meisten Freiwillige gebraucht werden und deshalb alle eingeführt sein sollten. Nebenbei lernt man bei diesen Diensten noch Telefonkarten laden und die Geografie des KSM kennen. Die Freiwilligen, welche die Interessenten zum Schnuppern mitnehmen, werden in der Regel vorgängig informiert, respektive ihr Einverständnis eingeholt. Nach dem Schnuppereinsatz fragen wir bei den betreuenden Freiwilligen nach den Erfahrungen. Diese Rückmeldungen und unser eigener Eindruck werden mit den Erfahrungen des oder der Interessierten verglichen und besprochen. Erst jetzt wird entschieden, ob eine Aufnahme Sinn macht oder eher nicht.

Möglicherweise möchte der oder die Interessierte auch noch in weiteren Diensten schnuppern, auch das ist möglich. Wenn eine Aufnahme zustande kommt, wird die Art der Einsätze konkretisiert und allenfalls ein Einsatzplan erstellt.

Oft werden neue Freiwillige **am Anfang für Aushilfen eingesetzt**, bis sich ein regelmässiges Engagement ergibt, wenn das gewünscht ist. Während der ersten Einsätze muss geklärt werden, ob der oder die Freiwillige in ihren Einsätzen ein Gilet tragen möchte (wird von der Geschäftsleitung gewünscht, ist aber nicht Pflicht).

Administrativ wird die Adresse ins Formular „Anmeldungen Freiwilligendienst“ (Arbeitsplatz > V_smuell... > Eigene Dateien > Adressen und Einsatzpläne) alphabetisch eingefügt und gestrichen, was die Person nicht braucht. Einen Badge bekommen alle, eine Parkkarte und einen Garderobenschlüssel für Garderobenkästen in den Personalgarderoben im Untergeschoss nur, wer das braucht oder wünscht (die Garderoben sind sehr knapp, die Verfügbarkeit muss vorgängig mit Silvia Perret vom Personaldienst geklärt werden). Diese Liste wird mit dem Vermerk „Neuaufnahme und Name“ an Silvia Perret gemailt (Personaldienst), sie organisiert alles Notwendige und mailt die Liste mit ausgefüllter Badge- und Kartenummer zurück.

Die so ergänzte Liste mailen wir Susanne Klingenfuss, sie trägt alle weiteren Dateien nach und mailt sie uns. Die Einsatzvereinbarung wird auf die Datei im PC übertragen (Arbeitsplatz > V_smuell... > eigene Dateien > Handbuch > Einsatzvereinbarung) und mit dem Dateinamen „Einsatzvereinbarung Name“ gespeichert unter Arbeitsplatz > V_smuell... > eigene Dateien > Dokumente Erstgespräche sowie ausgedruckt und alphabetisch im Ordner „Zeitspender“ abgelegt. Das handschriftliche Original kommt in den Ordner „1.Gespräche, Originale“ im linken blauen Schrank.

- **Betreuung im Alltag (Wertschätzung)** Die Motivation der Freiwilligen sollte so gross und ihr Einsatz für sie so passend sein, dass wir mit Lob und Anerkennung nicht viel dazu beitragen müssen. Trotzdem ist unsere Anerkennung wichtig für ein gutes Klima und für die Bereitschaft, auch einmal zusätzlich oder ausser Turnus einzuspringen.

Die alltägliche Betreuung beinhaltet Interesse an den Diensten, aber auch an der Person der Freiwilligen und ihrer Lebenssituation, soweit sie das wünschen. Etwas Smalltalk oder ein kurzes Gespräch über die vergangene Auslandsreise gehören also zu unserem Betreuungsauftrag. Ebenso gehören positive Rückmeldungen zum Dienst dazu und das Weiterleiten von Rückmeldungen von Patienten und Stationen.

Geburtstagsgratulation Alle Freiwilligen, die uns ihr Geburtsdatum angeben, bekommen einen Geburtstagsgruss. Susanne Klingenfuss führt die Geburtstagsliste (Pfad: V_smuell... > eigene Dateien > Adressen und Einsatzpläne > Geburtsdaten) Jemand vom Leitungsteam schreibt und verschickt jeweils die entsprechenden Geburtstagsgrüsse.

Die Betreuung nach Einsätzen in der Freiwilligen Begleitung braucht besonderes Augenmerk, siehe unter Anfragen für Freiwillige Begleitung (2.3.1, S. 15).

- **Betreuung in belastenden Situationen** Es kann sein, dass Freiwillige im Gespräch Hilfe von uns benötigen, um eine belastende Situation aus ihren Diensten verarbeiten zu können. In Situationen, wo Supervision oder seelsorgerliche Betreuung nötig ist, dürfen wir die Freiwilligen an die Seelsorger der beiden Kliniken verweisen (Telefonnummern auf dem Pult). Möglicherweise braucht es eine Rücksprache mit der zuständigen Pflegenden, um gezielt unterstützen oder Konsequenzen ziehen zu können.
- **Betreuung von Freiwilligen mit persönlichen Problemen** Probleme aus dem persönlichen Umfeld der Freiwilligen dürfen bei uns besprochen werden, soweit sie sich im Rahmen eines Betreuungsgespräches bearbeiten lassen. Wenn weiterführende Beratung oder Hilfestellung nötig ist, verweisen wir die Freiwilligen an entsprechende Fachstellen. Wichtig ist festzustellen, ob die Person trotz ihrer Probleme einsatzfähig bleibt, d.h. auf Patienten eingehen und sie einfühlsam begleiten kann oder ob wir besser eine Auszeit vereinbaren. Insbesondere gilt es zu vermeiden, dass Patienten mit persönlichen Geschichten von Freiwilligen eingedeckt werden.
- **Umgang mit Kritik an Freiwilligen (von Abteilungen, anderen Freiwilligen oder dem Leitungsteam)** Nicht geäusserte Kritik kann eine schlechte Stimmung hervorrufen, schlecht kommunizierte oder nicht konkrete Kritik ebenfalls. Wir betonen deshalb gegenüber Freiwilligen und Personal immer wieder, dass wir als Leitungsteam Kritik möglichst sofort, direkt und konkret entgegennehmen möchten.

Wir bearbeiten jede Kritik schnell und entscheiden nach Möglichkeit im Team, ob wir die Situation mit einzelnen Freiwilligen, einer Dienstgruppe oder allen Freiwilligen besprechen müssen oder ob die Schwierigkeiten mit anderen Massnahmen zu lösen sind. Auch die entsprechenden Massnahmen oder Gespräche werden rasch geführt und der Erfolg kontrolliert.

- **Organisation von Auswertungen, Weiterbildungen und geselligen Anlässen** Mindestens 2x jährlich organisieren wir eine **Auswertung für alle Freiwilligen** oder für einzelne Dienstgruppen. Inhalt ist je nach Aktualität die Tätigkeit in einzelnen Diensten, neue Aufgaben, Veränderungen etc.. Aktuelle Themen von allgemeinem Interesse können in Form einer kurzen Weiterbildung einfließen, es besteht auch die Möglichkeit eines unterhaltsamen Teils (Diashow, etc.).

Idealerweise finden diese Veranstaltungen am **Abend ab 18 Uhr** statt. Als Orte kommen bei einer grossen Anzahl von Teilnehmenden die **Personalrestaurants** der beiden Spitäler in Frage, bei kleineren Gruppen auch andere Räume. An den Auswertungen organisieren wir einen Imbiss (in der Regel mit belegten Broten oder Sandwiches, Getränken, Kaffee und Früchten) über die Veranstaltungsorganisation der Spitäler (internes Mail: pdt-ksm admin-veranst). Dort kann auch die Reservation der Personalrestaurants getätigt werden, andere Räume werden über Frau Wunderlich, Sekretariat Pflegedirektion KSM, reserviert. Die Verpflegung an den Auswertungen übernehmen die Spitäler, gemäss Vereinbarung (siehe Anhang).

Weiterbildungen werden je nach Notwendigkeit und Aktualität organisiert. Es besteht darüber hinaus für alle Freiwilligen die Möglichkeit, kostenlos an den Weiterbildungsveranstaltungen der ganzen Spital Thurgau AG für Pflegeassistentinnen teilzunehmen. Weiter können mit Referenten vom Spital spezifische Weiterbildungen für Freiwillige organisiert werden (z.B. Spitalhygiene, Umgang mit Rollstühlen, etc). Für externe Weiterbildungen bei anderen Organisationen (Caritas, Freiwilligenzentrum, etc.) stehen uns jährlich maximal Fr. 2000.- zur Verfügung, in diesem Budget sind allerdings auch allfällige Weiterbildungskosten für das Leitungsteam zu berücksichtigen.

Grundsätzlich sind wir bestrebt, Weiterbildungsanliegen von Freiwilligen möglich zu machen, sofern sie im weitesten Sinne mit ihrer freiwilligen Tätigkeit in Zusammenhang stehen. Weiterbildungen werden im Sozialzeitausweis der Freiwilligen nachgetragen. Die entsprechende persönliche Datei findet sich unter Arbeitsplatz > V_smuell... > eigene Dateien > Sozialzeitausweise > Weiterbildung (Name).

Gesellige Anlässe werden idealerweise von den Freiwilligen selber mit unserer Unterstützung organisiert (Vergnügungsausschuss mit Peter Schreiner, Bruno Löhner, Carmen Jost, Susanne Klingenfuss). Kosten können in bescheidenem Rahmen aus der Trinkgelderkasse beglichen werden, die Susanne Klingenfuss verwaltet. Wenn im KSM gesellige Anlässe stattfinden (Jahresabschlussessen, Spitalfest, etc.) sind die Freiwilligen dazu genauso wie das Personal eingeladen.

- **Schriftliche Informationen** werden je nach Aktualität 2-4x jährlich verteilt. Hier geht es um Informationen aus den Spitälern, aus den Diensten, vom Vorstand von *Mensch&Spital* oder Organisatorisches, das für die Einsätze der Freiwilligen relevant ist, aber keiner Diskussion bedarf. Auch Daten von interessanten Weiterbildungen, Einladungen für Veranstaltungen etc. werden auf schriftlichem Wege verteilt, damit sie sicher alle haben. Jede Person erhält eine Kopie davon in ihr Fach bei der Kaffeemaschine.

Falls **Anmeldefristen** für Veranstaltungen eingehalten werden müssen oder Infos zu einer bestimmten Zeit bei den Freiwilligen sein müssen, leeren wir kurz vor dem Termin die Fächer und versenden die nicht abgeholten Kopien. Wenn es dabei Adressaten hat, die häufig im Einsatz waren und ihr Fach nicht geleert haben, weisen wir sie darauf hin. In der Regel müssen die Unterlagen aber nur an selten im Einsatz stehende oder beurlaubte Freiwillige versandt werden.

Bei Veranstaltungen erwarten wir, dass sich alle Freiwilligen an- oder abmelden, damit wir sicher sind, dass sie die Einladung gesehen haben. Wir erwarten ebenso, dass die Informationen gelesen werden und setzen den Inhalt nachher als bekannt voraus.

- **Sozialzeitausweis** Auf Wunsch oder sicher bei Beendigung der Tätigkeit bei *Mensch&Spital* erhalten alle Freiwilligen einen ausgefüllten Sozialzeitausweis. Die Mappen sind im rechten blauen Schrank aufbewahrt, die entsprechenden Formulare finden sich unter Arbeitsplatz > V_smuell...> eigene Dateien > Sozialzeitausweise. Im Anhang befindet sich dazu die Originaldiskette. In der Regel wird ein Nachweis ausgefüllt (mit Selbstbeurteilung durch die Freiwilligen und Beurteilung durch die Koordinationsstellenleitung) sowie ein Nachweis der Weiterbildungen. Der thurgauische Sozialzeitausweis kann bezogen werden bei der kantonalen Materialzentrale in Frauenfeld, der schweizerische unter www.sozialzeitausweis.ch.

**Anhang 5
Fragebogen zum Erstgespräch**



Datum

Notizen zum Erstgespräch, intern

1. Angaben zur Person

Name, Vorname _____

Adresse _____

Geburtsdatum _____ Zivilstand _____

Tel. P _____ Tel. G _____

Natel _____ E-mail _____

Erwerbsstatus Selbst. Nicht E Angest. VZ Angest. TZ IV/AHV

Fahrausweis ja nein Auto ja nein

Erlerner Beruf _____

Ausgeübter Beruf _____

Jetzige bzw. letzte Arbeitsstelle _____

Sprachen deutsch französisch
 (1 = sehr gut, 2 = italienisch englisch
 gut, 3 = Kenntnisse) spanisch _____

Motivation _____

Verfügbarkeit sporadisch regelmässig

Anzahl Stunden pro Woche _____

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
Vormittag							
Mittag							
Nachmittag							
Abend							

2. Allgemeines

Weiterbildung _____

Besondere Kenntnisse, Fähigkeiten _____

Probleme, Schwierigkeiten _____

Woher kennen Sie Mensch und Spital? _____

Bisher geleistete Freiwilligenarbeit _____

3. Welche Bereiche interessieren Sie?

Kinder/Jugendliche Senioren/innen Asylsuchende

Behinderte Psychisch Kranke Schwerkranke

Fahrdienst Administration _____

4. Was kommt nicht in Frage? _____

5. Einsatzort

KSM PKM andere egal

6. Bemerkungen _____

7. Vorschlag / Abmachung _____

8. Resultat _____

9. Beginn des Einsatzes _____

10. Beendigung der Mitarbeit

Der/ die ZeitspenderIn verpflichtet sich, mindestens 4 Wochen vor der Beendigung der Mitarbeit die Stellenleitung der Koordinationsstelle zu informieren.