



LEITFADEN

Freiwilligenarbeit
in öö. Alten- und Pflegeheimen



Inhalt

Vorwort	2
1 Das Projekt	2
1.1 Voraussetzungen zur Teilnahme am Projekt	3
2 Wichtigste Rahmenbedingungen für freiwillige Mitarbeiter/innen ..	3
2.1 Das Verhältnis zwischen Einrichtung und Freiwilligen	3
2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	3
2.3 Versicherungsfragen.....	4
3 Freiwilligenbegleitung und Freiwilligenkoordination.....	5
4 Einführung der Freiwilligenarbeit in die Organisation	5
5 Einsatzgebiete des/der freiwilligen Mitarbeiter/in.....	6
6 Gewinnen von Freiwilligen.....	6
6.1 Öffentlichkeitsarbeit	6
6.2 Auswahl von Freiwilligen	7
6.3 Einschulung und Weiterbildung von Freiwilligen.....	7
7 Angebote und Leistungen für Freiwillige.....	8
8 Dokumentation	8

Abkürzungen und Verweise:

- CD ... Vorlagen des Unabhängigen LandesFreiwilligenzentrums (ULF) und der ARGE
Alten- und Pflegeheime Oö.: Muster zur Gestaltung von Schriftstücken in
Zusammenhang mit Freiwilligentätigkeit; auf der beigelegten Arbeits-CD, im Word-/
Excel-Format, mit Nummernangabe.
- AM ... Arbeitsmaterial: Muster zur Gestaltung von Schriftstücken in Zusammenhang mit
Freiwilligentätigkeit; in der Freiwilligen-Mappe S. 75 – 108, mit Nummernangabe.



Vorwort

In 8 von 10 oberösterreichischen Alten- und Pflegeheimen engagieren sich heute Menschen freiwillig. Ihr Einsatz stellt eine große mitmenschliche Bereicherung für den Pflegealltag dar. 1.149 Personen leisteten im Jahr 2006 nach vorsichtigen Schätzungen 60.572 Stunden Freiwilligenarbeit, mit anderen Worten engagieren sich pro Heim durchschnittlich 13,5 Freiwillige wöchentlich jeweils gut eine Stunde, Tendenz steigend.

Dass überraschend viele Menschen heute gerne freiwillig aktiv wären, aber noch nicht den passenden Zugang gefunden haben, wissen wir aus einschlägigen Untersuchungen.

Freiwilliges Engagement soll die Lebenswelt für die Bewohner/innen weiten und dadurch die Lebensqualität steigern, es darf jedoch auf keinen Fall in Konkurrenz zur hauptamtlichen Tätigkeit treten. Freiwilligenbegleiter/innen und Freiwilligenkoordinator/innen sollen in Zukunft die entsprechenden Hilfestellungen für ein professionelles, konstruktives Miteinander geben und absichern.

Vertreter/innen aus allen Berufsgruppen, die mit der Gestaltung des Lebensraumes der Heimbewohner/innen betraut sind, haben an der Erstellung dieses Leitfadens mitgewirkt. Auch die Umsetzung wird nur durch das Zusammenwirken aller Berufsgruppen gelingen – das wünschen wir uns im Sinne aller Beteiligten.

1 Das Projekt

Das Land Oberösterreich hat im Jahr 2011 – dem Europäischen Jahr der Freiwilligentätigkeit – eine Reihe von Aktivitäten angeboten, die der Anerkennung und Förderung von Freiwilligenarbeit in der stationären und mobilen Altenarbeit dienen sollen. Grundlage dieser Aktivitäten war das sogenannte „Freiwilligenkonzept“, das mit Vertreter/innen aus Praxis, Verwaltung und Wissenschaft professionell auf die Bedürfnisse unseres Bundeslandes zugeschnitten und im Oktober 2010 als „Freiwilligen-Mappe für die Alten- und Pflegeheime Oberösterreichs“ (im Folgenden kurz „Freiwilligen-Mappe“) veröffentlicht wurde. Die hier entwickelten Standards und Empfehlungen beruhen auf aktuellsten internationalen Erfahrungen. Einrichtungen können anhand dieser Empfehlungen Freiwilligenarbeit im eigenen Haus einführen, stärken oder verbessern.

Wir möchten Ihnen mit dem „**Leitfaden Freiwilligenarbeit in oö. Alten- und Pflegeheimen**“ eine weitere praktische Hilfestellung in die Hand geben. Er kann zur Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit mit Freiwilligen dienen. Sie können ihn wie eine Checkliste verwenden, anhand derer Sie alle wichtigen Punkte abarbeiten können. Sie finden seitlich Verweise auf Gestaltungs- und Planungsinstrumente in der Freiwilligen-Mappe sowie auf der beigefügten Arbeits-CD, die Sie wahlweise verwenden können. Auf der **Arbeits-CD** stehen Ihnen die Dokumente und Formulare in Word oder Excel zur Verfügung. So können Sie alle Schriftstücke an Ihre individuellen Erfordernisse anpassen.



1.1 Voraussetzungen zur Teilnahme am Projekt

Wenn Sie als Einrichtung die Vorteile einer Projektteilnahme nutzen wollen, so gilt es, einige **MUSS-Kriterien** zu erfüllen:

1. Sie verpflichten sich zur Einführung einer rechtlichen Absicherung der Freiwilligen (siehe Kapitel 2.3 Versicherungsfragen).
2. Sie verpflichten sich dazu, im Haus eine Ansprechperson für bzw. Begleitung von Freiwilligen zur Verfügung zu stellen (siehe Kapitel 3 Freiwilligenbegleitung und Freiwilligenkoordination).
3. Sie verpflichten sich dazu, Freiwilligenarbeit durch konkrete Formen der Anerkennung zu honorieren (siehe Kapitel 7 Angebote und Leistungen für Freiwillige).

2 Wichtigste Rahmenbedingungen für freiwillige Mitarbeiter/innen

Die von uns formulierten Rahmenbedingungen und Qualitätskriterien entsprechen dem in deutschsprachigen Ländern üblichen Status quo und wurden so auch weitgehend von der Interessensgemeinschaft Freiwilligenzentren Österreich (IGFÖ) übernommen.

2.1 Das Verhältnis zwischen Einrichtung und Freiwilligen

Um die Tätigkeitsbereiche der Freiwilligen optimal zu gestalten, empfehlen wir:

- auf die Attraktivität des Aufgabenbereiches zu achten,
- genaue Aufgabenbeschreibungen zu erstellen und zu verwenden,
- das Angebot einer Einarbeitungsphase und Probezeit,
- kontinuierliche Begleitung durch eine Bezugsperson,
- Möglichkeiten und Grenzen von Mitverantwortung und Mitbestimmung festzulegen,
- Weiterbildung anzubieten,
- Anerkennung bzw. Wertschätzung zu vermitteln,
- Pflichten von Freiwilligen zu kommunizieren,
- einen Modus für einen guten Ausstieg und einen Nachweis für die Tätigkeit (z.B. Freiwilligen-Pass) festzulegen.

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Von Bedeutung für freiwillige Tätigkeiten in einem Alten- und Pflegeheim sind das Oö. Sozialhilfegesetz, in Analogie zum Arbeitsverhältnis das Arbeitsrecht und hinsichtlich der berufsrechtlichen Schranken das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz und das Oö. Sozialberufegesetz.

- *Grundregel des GuKG: keine pflegerischen Tätigkeiten! Ausnahme: Berufsberechtigung in der Gesundheits- und Krankenpflege oder Berechtigung zur Durchführung unterstützender Tätigkeiten bei der Basisversorgung (DGKP, FSB“A“, DSB“A“, PH, HH).*

AM 3: Wie ist es um die Freiwilligenarbeit in unserer Einrichtung bestellt? Ein Schnelltest

Freiwilligen-Mappe S. 43ff

Freiwilligen-Mappe S. 38ff



- *Prämisse* des Oö. Sozialberufegesetzes: Freiwillige müssen sich nach ihrer Persönlichkeit eignen und die erforderliche fachliche Betreuung gewährleisten.

Pflichten der freiwillig Tätigen:

- *Keine Arbeitspflicht!*
- *Aber Treuepflicht:* Anzeigepflicht, Verschwiegenheitspflicht, Geschenkannahmeverbot

Rechte der freiwillig Tätigen:

- Recht auf Freizeit („Urlaub“)
- Recht auf jederzeitige Beendigung
- Recht auf Fürsorge: Schutz von Leben und Gesundheit; Wahrung der Sittlichkeit, Ehre und Persönlichkeit (z.B. nach Geschlecht getrennte Sanitärräume); Schutz des Vermögens.

Aufwandsentschädigungen: Sie sind kein Entgelt, sondern dienen als Kostenersatz für im Zuge der Tätigkeit entstandene Kosten. Sie können nur bei vorheriger Absprache mit der Heimleitung erfolgen und müssen belegt werden.

Personenaufsicht: Die Personenaufsicht dient Menschen, die aufgrund ihres Lebensalters oder ihrer Behinderung besonders schutzbedürftig sind. Um diesen Schutz zu gewährleisten, brauchen Freiwillige Schulungen und wichtige Informationen über

- örtliche Gegebenheiten und Gefahrenquellen
- persönliche Fähigkeiten und Einschränkungen der besuchten Person (z.B. Allergien, Sturzgefahr)
- Rufsystem, wichtige Telefonnummern und Ansprechpartner/innen, Hilfseinrichtungen vor Ort etc.
- Training (z.B. Rollstuhl, Gehhilfen)

2.3 Versicherungsfragen

Sie können über die ARGE Alten- und Pflegeheime ein Versicherungspaket abschließen, welches allgemeinen Rechtsschutz, Haftpflichtversicherung und Unfallversicherung umfasst.

Es handelt sich um eine sogenannte **Kollektivversicherung**.

Entsteht ein Schaden, wird im Regelfall von den Versicherungen geprüft, wer für den Schaden aufzukommen hat. Dabei wird zwischen Sach- und Personenschäden unterschieden.

Tritt nun ein Sach- oder ein Personenschaden, an welchem ein/e Freiwillige/r wie auch immer beteiligt ist, ein, melden Sie diesen bitte umgehend an die Oö. Versicherung AG mittels des Formulars „Schadensmeldung“.

CD: Versicherung:
Informationsblatt

CD: Versicherung:
Teilnahmeerklärung

CD: Versicherung:
Schadensmeldung



3 Freiwilligenbegleitung und Freiwilligenkoordination

Durch Freiwilligenbegleitung/-koordination wird ein Bindeglied zwischen der Institution Alten- und Pflegeheim und Freiwilligem/r geschaffen, dessen Aufgaben sind:

1. die Einführung und laufende Betreuung der Freiwilligen;
2. die optimale Integration der Freiwilligen in das Betriebsgeschehen, in die Arbeitsabläufe, in die Strukturen und in das bestehende Team;
3. die Umsetzung (Einführung) optimaler Rahmenbedingungen für Freiwillige in der Einrichtung.

Für die Vermittlung der Kompetenzen, die man braucht, wurde eine zweiteilige **Ausbildung** für Freiwilligenbegleiter/innen (Modul I) und Freiwilligenkoordinator/innen (Modul II) entwickelt. Die Durchführung wurde 2010 gestartet und liegt beim Unabhängigen LandesFreiwilligenzentrum. Die Ausbildungskosten werden zur Hälfte vom Land Oberösterreich getragen.

4 Einführung der Freiwilligenarbeit in die Organisation

Das „A und O“ einer gelingenden Einführung von Freiwilligenarbeit ist die Vorbereitung! Welche organisatorischen Bereiche mit zu überlegen sind und welche Maßnahmen wir empfehlen, finden Sie in der Freiwilligen-Mappe Schritt für Schritt beschrieben.

Die Abstimmung mit dem Heimträger ist unerlässlich! Was zu beachten und zu welchen Themen ein Einverständnis zu erreichen ist, entnehmen Sie der Freiwilligen-Mappe.

Sollte in Ihrer Einrichtung bereits ein Team von Freiwilligen existieren ... nehmen Sie Rücksicht auf Bestehendes!

Was können Sie tun, wenn Schwierigkeiten auftreten wie ...?

- Widerstand seitens des hauptamtlichen Personals
- Konflikte zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen
- Interessen der Freiwilligen sind andere als Heiminteressen
- Fehleinschätzung bei der Implementierungszeit
- „Sprachfalle“ Fachsprache

Als alternative Arbeitshilfe in Form eines Fragebogens zu den einzelnen Schritten können Sie die Vorlage „Arbeitshilfe zur Planung“ auf unserer Arbeits-CD verwenden.

CD 1: Tätigkeitsbeschreibung
Freiwilligenkoordination

AM 1: Tätigkeitsbeschreibung
Freiwilligenkoordination

Freiwilligen-Mappe S. 63ff

CD 10: Arbeitshilfe zur Planung

AM 1: Veranstaltung zur
Mitarbeitersensibilisierung

AM 2: Erwartungen und
Befürchtungen der Hauptamtlichen,
ein Fragebogen

AM 4: Gelingende Kooperation
zwischen Hauptamtlichen und
Freiwilligen. Eine Bestandsanalyse



5 Einsatzgebiete des/der freiwilligen Mitarbeiter/in

Prinzipiell mögliche und erlaubte Tätigkeiten sind ...

- Gespräche führen, vorlesen, zuhören
- Spazieren gehen
- Begleitung (z.B. Arzt- und Krankenhaustermine, Einkauf, sonstige Besorgungen)
- Unterstützung bei Aktivitäten (z.B. Spiel-, Sing-, Bastelrunden)
- Mithilfe bei Festen und Veranstaltungen
- Teilnahme an und Mithilfe bei Ausflügen
- religiöse Aktivitäten und Angebote
- hauswirtschaftliche oder handwerkliche Mithilfe (z.B. Einkäufe/Besorgungen erledigen, Gartenarbeit)
- sonstiges (z.B. kulturelle Angebote)

Nachdem Sie die Kompetenzen des/der einzelnen Freiwilligen kennen (siehe Kapitel 6.2 Auswahl von Freiwilligen), können Sie das Einsatzgebiet gemeinsam vereinbaren und in der sogenannten „Einsatzvereinbarung“ festhalten.

6 Gewinnen von Freiwilligen

6.1 Öffentlichkeitsarbeit

Gute Öffentlichkeitsarbeit verbessert das Image des/der Freiwilligen, aber auch des Heimes. Alle Informationen, gleich ob mündlich oder schriftlich, tragen zum Image des Heimes bei. Folgende Fragen sollten, bevor mit der Öffentlichkeitsarbeit begonnen wird, diskutiert und beantwortet werden:

- Was wollen wir nach außen transportieren?
- Was machen wir, was sind unsere Aktivitäten?
- Was sind unsere Stärken?
- Womit können wir uns identifizieren?

Bei der Werbung sollten folgende Grundregeln beachtet werden:

- Es sollte zuerst überlegt werden, welche Zielgruppen man erreichen möchte. Je klarer die Zielgruppen definiert sind, desto gezielter kann man die Menschen ansprechen (z.B. Senior/innen, Menschen, die gerne mit anderen basteln).
- Geben Sie die konkrete Ansprechperson mit den Daten zu ihrer Erreichbarkeit an.
- Die Vorteile einer Freiwilligentätigkeit sollen hervorgehoben werden, wie z.B. Kontakte knüpfen, Angebot von Einschulung und Weiterbildungen, Persönlichkeitsentwicklung, Förderung von Fähigkeiten. Gut ist es dabei, die Motive von Freiwilligen zu kennen.

Nicht zu vergessen: Teile von Öffentlichkeitsarbeit können von freiwilligen Mitarbeiter/innen selbst übernommen werden.



6.2 Auswahl von Freiwilligen

Für die Aufnahme eines/r Interessenten/in in Ihr Freiwilligen-Team gehen Sie am besten in 5 Schritten vor:

1. In einem **Erstgespräch** wird geklärt, ob der/die Interessent/in körperlich und geistig in der Lage ist, als freiwillige/r Mitarbeiter/in mit alten Menschen umzugehen und in einem Team mitzuwirken. Die Arbeitsmaterialien 8 bis 11 bieten Ihnen wichtige Hinweise, worauf Sie achten sollten.
2. Die wichtigsten **Daten zur Person** müssen festgehalten und vom/von der Freiwilligen unterschrieben werden. Sie können das mittels der Einsatzvereinbarung oder mit einem eigenen Formular (Kontaktblatt, Stamblatt, Datenblatt) tun.
3. Der dritte Schritt ist die **Kennenlernphase** (Probezeit). Diese Zeit dient beiden Seiten dazu, sich über den Wunsch eines längeren Engagements klar zu werden. Sie legen die Dauer der Kennenlernphase (wir empfehlen 4 Wochen) im Teil 1 der Einsatzvereinbarung (siehe 5.) fest.
4. Geben sie dem/der Freiwilligen **Informationen über Ihre Einrichtung** in die Hand. Sie können dazu ein Informationsblatt verwenden oder auch eine Begrüßungsmappe zusammenstellen. Heißen Sie auf jeden Fall den/die Freiwillige/n willkommen und vermitteln Sie, was Ihnen wichtig ist.
5. Nach Ablauf der Kennenlernphase legen Sie gemeinsam mit dem/der Freiwilligen im Teil 2 der **Einsatzvereinbarung** den Aufgabenbereich, die voraussichtliche Dauer und das Zeitausmaß des freiwilligen Engagements fest.

6.3 Einschulung und Weiterbildung von Freiwilligen

Wir empfehlen, ein **Grundwissen** für den Umgang mit den Heimbewohner/innen durch **Anleitung bzw. Einarbeitung** zu vermitteln. Dies sollte ein Anliegen aller hauptamtlichen Mitarbeiter/innen sein. Manche Fortbildungen für hauptamtliche Mitarbeiter/innen und Vorträge können gleichzeitig zum Vermitteln von Basiswissen an Freiwillige verwendet werden.

Weiterbildung soll für die Freiwilligen keine Belastung darstellen, sondern eine Auszeichnung sein. Sie muss nicht kostenaufwendig sein. Nutzen Sie auch hier die für hauptamtliche Mitarbeiter/innen bestehenden Angebote. Beachten Sie unsere Hinweise in der Freiwilligen-Mappe zu „kostenneutralen Fortbildungen“.

CD 7: Anforderungsprofil für freiwillige Mitarbeiter/innen - Projektbeschreibung

AM 17: Stamblatt für freiwillige Mitarbeiter/innen

AM 18: Stamblatt für Heimbewohner/in/Tageszentrum-Besucher/in

AM 14: Was gehört in eine Begrüßungsmappe für freiwillige Mitarbeiter/innen?

CD 3: Einsatzvereinbarung

Freiwilligen-Mappe S. 56

CD 11: Checkliste Einschulungsphase freiwilliger Mitarbeiter

AM 15: Leitfaden für freiwillige MA in der Einarbeitungsphase für den/die Koordinator/in



CD 12: Leitfaden Reflexionsgespräch
mit freiwilligen Mitarbeiter/innen

AM 19: Ehrenamtsausweis

AM 24: Feedbackbogen I

AM 25: Feedbackbogen II

AM 26: Engagementnachweis

AM 28: Urkunde

AM 30: 101 Möglichkeiten,
Anerkennung auszudrücken

CD 4: Dokumentations- und
Anwesenheitsliste, Einzelnachweis

CD 5: Anwesenheitsliste für
freiwillige Mitarbeiter/innen

CD 6: Anwesenheitsliste
Einzelnachweis

CD 8: Fahrtkostenersatz

CD 9: Spesenabrechnung

CD 13: Leitfaden
Abschlussgespräch

AM 20: Anwesenheitsliste

AM 21: Urlaubsliste für das Jahr ...

AM 22: Spesenabrechnung für
freiwillige Mitarbeiter/innen

AM 27: Funktionsbestätigung
freiwilliger Arbeit

AM 29: Abschlussreflexion

7 Angebote und Leistungen für Freiwillige

Alle Maßnahmen Ihrer Einrichtung, die der Anerkennung von freiwilligem Engagement dienen, werden i.d.R. von Freiwilligen als positive „Leistung“ und als motivierend wahrgenommen. Dazu gehört die Begleitung durch eine fixe Ansprechperson (Freiwilligenbegleiter/in oder -koordinator/in) ebenso wie die Einarbeitung durch Fachkräfte, die Teilnahme an Teambesprechungen oder anderen Reflexionsmöglichkeiten, die Teilnahme an Veranstaltungen, das Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten, Kostenersätze und Aufwandsentschädigungen, die Einbeziehung in eine Versicherung gegen Unfall- und Haftungsrisiken, Tätigkeitsnachweise u.v.m.

Anerkennung wird wahrgenommen, wenn sie konkret ist. Es gibt eine große Anzahl an Möglichkeiten, die Ihnen auf dem Feld der Vermittlung von Anerkennung offen stehen. Wir haben für Sie einige Muster von Schriftstücken zusammengestellt. Gleichzeitig können Sie damit Ihre Leistungen für Freiwillige dokumentieren.

8 Dokumentation

Die Dokumentation dient dazu, die Entwicklung des Projekts kontinuierlich mit zu verfolgen. Sie dient prinzipiell der internen Verwendung (Träger, Heimleitung, Pflegedienstleitung), bei Eintreten eines Versicherungsfalles aber auch der Absicherung aller Beteiligten.

Es empfiehlt sich, dass der/die Freiwilligenbegleiter/in oder –koordinator/in als Teil der Dokumentation jährlich einen Jahresbericht für das vergangene Jahr erstellt.

Der **Jahresbericht** beinhaltet beispielsweise:

- Entwicklung der Freiwilligen-Zahlen
- Auflistung der Angebote für die Weiterbildung der freiwilligen Mitarbeiter/innen
- Summe der Kosten für die Freiwilligen-Essen
- Summe der geleisteten Freiwilligenstunden
- Summe der Fahrtkostenersätze
- Auflisten der Veranstaltungen
- Rückmeldungen von Bewohner/innen über den Kontakt mit Freiwilligen
- Rückmeldungen von hauptamtlichen Mitarbeiter/innen über die Erfahrungen mit Freiwilligen
- Rückmeldungen von Freiwilligen über ihre Erfahrungen mit der Einrichtung



Ihre Fragen richten Sie bitte an:

Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum (ULF)

Nicole Sonnleitner

Martin-Luther-Platz 3/3, 4020 Linz

Tel.: 0650/4700071

ulf@vsg.or.at

www.ulf-ooe.at

Amt der Oö. Landesregierung

Direktion Soziales und Gesundheit, Abteilung Soziales

Birgit L. Pirklbauer

Bahnhofplatz 1, 4021 Linz

Tel.: 0732/7720-15221

post.so@ooe.gv.at

www.land-oberoesterreich.gv.at

ARGE der Alten- und Pflegeheime OÖ

Katharina Drack

Eduard-Bach-Straße 5, 4540 Bad Hall

Tel.: 07258/29 300-16

office@altenheime.org

www.altenheime.org

Medieninhaber und Herausgeber:

Herausgegeben von der Abteilung Soziales des Landes Oberösterreich,
der ARGE Alten- und Pflegeheime OÖ und dem Unabhängigen LandesFreiwilligenzentrum.

Mitwirkende: Michael Wall, Franziska Hingerl, Karl Heuberger, Lukas Wenzl; Martin König,
Sabine Wimmer; Nicole Sonnleitner.

Autorin: Birgit L. Pirklbauer

Fotos: Land Oberösterreich

2. Auflage, November 2013

DVR: 0069264



