

# Leitfaden Dienstleistungen

## 1 Dienstleistungsangebot

### 1.1 Häusliche und einfache handwerkliche Tätigkeiten

Leichte hauswirtschaftliche Tätigkeiten

*z.B. Entsorgungen (Glas, PET, Abfall zum Container bringen, Recyclinghof im Quartier), Zeitungen bündeln, Kleider aufräumen und entsorgen, Blumen eintopfen, Wäsche bügeln zusammenlegen und einräumen*

*Ausgenommen: Reinigungsarbeiten*

Einfache handwerkliche Arbeiten

*z.B. Bilder montieren, Lampen aufhängen, Glühbirnen wechseln, kleine Reparaturen, Kleinmöbel zusammenbauen oder verschieben, etc.*

*Ausgenommen: Elektroarbeiten*

Flicken und kleinere, einfache Näharbeiten

### 1.2 Betreuung / Begleitung / Fahrdienst

Boten- und Einkaufsdienste

*z.B. Einkaufen von Lebensmittel, Bring- und Abholservice von Gegenständen*

Wohnungs- und Hausbetreuung bei Abwesenheit

*z.B. Briefkasten leeren, Blumen giessen (inkl. Balkonpflanzen), Tiere (Katzen, Vögel, Fische) füttern*

Besuchs- und Begleitsdienst

*z.B. begleitetes Einkaufen, Begleitung zu: Arztterminen, Anlässen, oder Spaziergänge, vorlesen, spielen, Kaffeechränzli etc.*

*Ausgenommen: Pflegerische Leistungen*

Fahrdienst

*Der Fahrdienst kann z.B. für Transporte zu Therapieterminen, Arzt- oder Zahnarztbesuchen, Begleitsdienst für Einkäufe des täglichen Bedarfs, etc. angefordert werden. Es darf maximal 1 Begleitpersonen mitfahren.*

*Falls öffentliche Transportmittel nicht zumutbar sind, können auch Fahrdienste zu anderen Zwecken angefragt werden.*

**Nicht angeboten werden:** *Fahrten zu Theater-, Kino- und Konzertbesuchen, zu gesellschaftlichen Anlässen aller Art, sowie Ferien- und Vergnügungsreisen, inkl. Anfahrten zum Bahnhof oder Flughafen.*

### 1.3 Einfache Büroarbeiten und Beratungstätigkeiten

Einfache Büroarbeiten

*z.B. Briefe verfassen, Texte korrigieren, Rechtschreibung, Ablage von Dokumenten*

Steuern

*Einfache Steuererklärung, einfache Beratung zum Steuerrecht*

Hilfe zur Informationstechnik

Computer | Laptop | Tablet | Internet | Telefonie | Fernseher | Drucker

*u.a. Datensicherung, Datenablage, Instruktion Anwenderprogramme (E-Mail, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, etc.), Drucker installieren*

## 2 Dienstleistungsempfänger

Nur Vereinsmitglieder können das Dienstleistungsangebot in Anspruch nehmen. Die Kontakte zu den freiwillig Mitarbeitenden werden in der Regel durch den Vermittlungsdienst hergestellt.

Anfragen nehmen die Vermittlerinnen telefonisch, per E-Mail oder persönlich im Vermittlungsbüro entgegen.

Einsätze werden so speditiv wie möglich organisiert.

Anfragen für Dienstleistungen sollten in der Regel mindestens 3 Arbeitstage im Voraus gestellt werden.

Terminänderungen oder Widerrufe von Aufträgen sind den aufgegebenen Helfenden oder allenfalls dem Vermittlungsbüro rechtzeitig mitzuteilen.

**Entschädigung** - siehe «Tarifordnung»

## 3 Vermittlungsstelle / Vermittlungsdienst

### 3.1 Aufgabenbereich

Die Vermittlerinnen

- nehmen Anfragen entgegen und organisieren eingehende Aufträge zwischen Dienstleistungsempfängern und Helfenden.
- beraten Mitglieder und instruieren die freiwillig Mitarbeitenden telefonisch oder im direkten Gespräch, damit Aufträge reibungslos und zur Zufriedenheit aller erfüllt werden.
- sind Ansprechpersonen bei Problemen zwischen Mitgliedern und Helfenden und suchen nach Lösungen.
- erledigen administrative Arbeiten, wie den Versand von Unterlagen an potenzielle Interessenten für einen Vereinsbeitritt, erfassen und aktualisieren Mitgliederdaten und spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten der Helfenden.

### 3.2 Vermittlungsbüro

Das Vermittlungsbüro befindet sich an der Witikonerstrasse 290 (rechts vom Eingang der reformierten Kirche) und ist jeweils am Montag und Donnerstag von 9.00 – 11.00h besetzt. Ausserhalb der Bürozeiten ist der Telefonbeantworter eingeschaltet. Er wird 1x täglich, ausser an Sonn- und Feiertagen, abgehört.

Telefon: **044 382 06 16** / E-Mail: [sfs-witikon@bluewin.ch](mailto:sfs-witikon@bluewin.ch)

### 3.3 Kommunikation und Kompetenzbereich

Die Vermittlerinnen legen Wert auf einen regen Austausch mit den Mitgliedern und nehmen jegliche Feedbacks, Kritiken, Wünsche und Anregungen entgegen.

Die Vermittlerinnen unterstehen der gleichen Schweigepflicht wie die Helfenden.

Die Vermittlerinnen sind dem Vorstand unterstellt. Die Leiterin der Vermittlungsstelle ist Ressortverantwortliche im Vorstand und bringt Anliegen der Vermittlungsstelle ein.

## 4 Helferinnen und Helfer

### 4.1 Ziel und Anforderungen

Helfende übernehmen und erledigen im Rahmen des Dienstleistungsangebotes Aufträge und unterstützen so andere Vereinsmitglieder im Alltag.

Helfende sind Mitglieder des Vereins. Sie verfügen über die notwendigen Fähigkeiten und die zeitlichen Möglichkeiten um die angenommenen Dienstleistungen zu erfüllen.

Helfende sind verlässlich und pflegen einen freundlichen, geduldigen und verständnisvollen Umgang mit Seniorinnen und Senioren.

#### **Anforderungen für Fahrerinnen und Fahrer:**

Ein gültiger Fahrausweis ist Voraussetzung für Fahrdiensteinsätze.

Das Privatfahrzeug muss in einem betriebstechnisch einwandfreien Zustand sein.

Es dürfen nur eigene Fahrzeuge benutzt werden.

Fahrdienstleistende dürfen Aufträge bis zu ihrem vollendeten 80. Lebensjahr übernehmen. Nach dem vollendenden 75. Lebensjahr sind sie verpflichtet, im 2-Jahresrhythmus einen Fahrkurs «Prüfung gestern – Fahren heute» bei der Stadtpolizei Zürich zu absolvieren. Die Kosten übernimmt der Verein.

### 4.2 Rechte / Pflichten / Vorgehen

In der Regel erfolgt die Annahme von Aufträgen über die Vermittlungsstelle.

Helfende regeln die ausführlichen Modalitäten der Aufträge direkt mit den Hilfesuchenden.

Angenommene Aufträge müssen gewissenhaft und sorgfältig ausgeführt werden.

Falls sich aus dem ersten Auftrag Folgeaufträge ergeben, dürfen diese direkt angenommen werden. Sie sind aber zwingend für die Statistik auf dem Erfassungsblatt zu vermerken.

Besondere Vorkommnisse und Probleme melden die Helfenden dem Vermittlungsdienst.

Helfende melden Verhinderungen umgehend den Auftraggebenden und der Vermittlungsstelle. Helfende können unzumutbare Aufträge ablehnen. Sie melden dies dem Vermittlungsdienst.

## **Schweigepflicht**

Vermittlerinnen und Helfende unterstehen der Schweigepflicht. Sie umfasst alle personenbezogenen Daten und Aspekte, wie z.B.

- Informationen über Krankheiten, den Gesundheitszustand, Diagnosen
- Wohn- und Lebenssituation, Vermögenslage, familiäre Situation, Hygiene, Süchte oder andere persönliche Angelegenheiten.

Die Schweigepflicht ist eine wesentliche Grundlage des Vertrauensverhältnisses zwischen Mitgliedern und den freiwillig Mitarbeitenden. Sie gilt grundsätzlich gegenüber allen Personen, ausser den involvierten Beteiligten, welche zur Ausübung ihrer Tätigkeit auf Informationen angewiesen sind.

Nach Beendigung der Tätigkeit als freiwillig Mitarbeitende wie auch nach dem Tod von Auftraggebenden bleibt die Schweigepflicht bestehen.

**Entschädigung** - siehe «Tarifordnung»

## **4.3 Erfassen der erbrachten Dienstleistungen**

Die Helfenden verpflichten sich, alle ihre Einsätze mittels der dafür vorgesehenen Formulare halbjährlich zu erfassen und der Vermittlungsstelle für statistische Auswertungen zuzustellen. Die Formulare für allgemeine Dienstleistungen sowie für Fahrdienste sind auf der Website unter [www.sfs-witikon.ch](http://www.sfs-witikon.ch) aufgeschaltet.

## **5 Versicherungen**

Der Vorstand hat für freiwillig Mitarbeitende die folgenden Versicherungen bei der AXA Versicherungen AG abgeschlossen:

### **5.1 Haftpflichtversicherung**

Der Versicherungsschutz umfasst die gesetzliche Haftpflicht für Personen- und Sachschäden

### **5.2 Motorfahrzeugversicherung**

Kollektivversicherung für Fahrzeuge der Arbeitnehmenden («Dienstfahrtenkasko»)

Versichert sind

- *Motorfahrzeuge* von privaten Fahrzeughaltern
- *Personen*, die im Auftrag des Vereins Fahrten durchführen
- nur Fahrten, für die eine Kilometerkontrolle geführt wird

Zu den versicherten *Leistungen* gehören:

#### 5.2.1 Kollision (Vollkasko)

#### 5.2.2 Teilkasko

Diebstahl, Elementar, Feuer, Schneerutsch, Tierschäden, Marderschäden, böswillige Beschädigung, Glasbruch, mitgeführte Sachen (bis CHF 2'000).

Parkschäden sind nicht versichert.

Bei einem Totalschaden gilt als Entschädigungsart der Zeitwertzusatz.

#### 5.2.3 Mobilität

Gedeckt ist der Ausfall des versicherten Fahrzeugs infolge einer Panne, einer Kollision oder übriger Kaskoereignisse.

#### 5.2.4 Unfall

Versicherte Personen: Fahrzeugführer und Mitfahrer

Leistungen pro Person: Heilungskosten während 5 Jahren; bei Tod: CHF 10'000

Grobfahrlässigkeit ist versichert.

### **5.3 Allgemeine Regeln und Verhaltensrichtlinien**

Gedeckt sind nur Schäden, die aus einer Tätigkeit der Helfenden im Auftrag des Vereins entstehen.

Die freiwillig Mitarbeitenden dürfen im Schadenfall keinesfalls eine Schuld anerkennen.

Sie melden die Ausführung von Dienstleistungen mit Schadenfolge unverzüglich der Vermittlungsstelle.

Die administrative Behandlung eines Schadenfalls ist Aufgabe des Quästors.

**Dieser Leitfaden ersetzt das Fahrdienst-Reglement vom 12. Dezember 2017 und die Tarifordnung 2011.**

Zürich, den 20. Juni 2023