



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Leitbild

Das vorliegende Leitbild dient der Dargebotenen Hand Schweiz und ihren Mitgliedern als übergeordnetes und richtungweisendes Führungsinstrument.

1. Zweck

Tel 143 – Die Dargebotene Hand steht Menschen in schwieriger Lebenslage mittels Telefonseelsorge bei. Sie ist Betreiberin der offiziell anerkannten nationalen Notrufnummer *Tel 143*. Mit ihrem Angebot ist sie für Hilfesuchende per Telefon oder online eine verständnisvolle, einfühlsame und unvoreingenommene Gesprächspartnerin.

Hilfesuchende sind potentiell alle Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein, die eine der Landessprachen sprechen. *Tel 143* bietet ihnen unabhängig von ihrem Alter, ihrem sozialen Status und der Art der Schwierigkeiten ein offenes Ohr. *Tel 143* ist ein Dienst am Mitmenschen, mit dem bezweckt wird, dass die Anrufenden mit ihren Schwierigkeiten nicht allein bleiben.

Als national bekannte, unabhängige und gemeinnützige Organisation nimmt *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* im schweizerischen Sozialwesen eine bedeutende Stellung ein. Von ihrem Angebot profitieren nicht nur die Hilfesuchenden direkt, sondern auch die gesamte Gesellschaft, da es in kostengünstiger Weise eine wichtige Lücke in der psychosozialen Grundversorgung schliesst. Damit wird die Öffentlichkeit, namentlich das Gesundheits- und Sozialwesen, entlastet.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand besteht seit 1957 und verfügt über langjährige Erfahrung auf dem Gebiet der Telefonseelsorge. Sie ist unabhängig von wirtschaftlichen Interessen und handelt einzig zum Wohl der Hilfesuchenden.

2. Aufgaben und Arbeitsweise

2.1 Bereich Telefonseelsorge

Wer sich mit *Tel 143 - Die Dargebotene Hand* in Verbindung setzt, trifft auf gut ausgebildete freiwillige Mitarbeitende. Diese helfen bei der Bewältigung von Krisensituationen (sowohl bei akuten Notlagen als auch bei länger andauernder Belastung wie Suizidgefahr, Arbeitskonflikte, Familienkonflikte, Suchtprobleme etc.), aber auch bei Alltagsproblemen. Das Angebot *Tel 143* besteht an 365 Tagen rund um die Uhr. Die Nutzung erfolgt anonym und ist (abgesehen von der Telefon-Grundtaxe) kostenlos. Die Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand ist politisch und religiös neutral. Sie respektiert die Autonomie der Hilfesuchenden und die Anonymität der beiden Dialogpartner. Die freiwilligen Mitarbeitenden enthalten sich persönlicher Urteile und religiöser oder politischer Beeinflussung. Sie sind bestrebt, die Menschen nicht nur mit ihren Schwierigkeiten, sondern auch mit ihren Qualitäten und Ressourcen wahrzunehmen. Bei ihrer Tätigkeit orientieren sie sich an anerkannten Standards der Gesprächsführung.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand überprüft regelmässig die Qualität ihres Angebots und nimmt die nötigen Anpassungen vor.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

2.2 Bereich Mitarbeitende und Ausbildung

Tel 143 – Die Dargebotene Hand kombiniert professionelles Engagement und qualifizierte Freiwilligenarbeit. Die Aufgaben der nationalen und regionalen Geschäftsstellen werden von angestellten Fachpersonen ausgeführt. Das Angebot *Tel 143* wird von freiwilligen Mitarbeitenden auf ehrenamtlicher Basis erbracht. Die freiwilligen Mitarbeitenden werden im Hinblick auf ihre Aufgabe sorgfältig ausgewählt und erhalten eine Grundausbildung.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand fördert ihre Mitarbeitenden (sowohl Angestellte als auch Freiwillige) in ihrer beruflichen und persönlichen Entfaltung durch wertschätzenden Umgang, kontinuierliche Weiterbildung und Supervision.

Die Regionalstellen streben für die freiwilligen Mitarbeitenden gemeinsame Ausbildungsstandards (bezüglich Mindestdauer und Kerninhalte) sowie landesweit einheitliche Aufnahme- und Arbeitsbedingungen an.

2.3 Bereich Kommunikation

Das Vertrauen der Öffentlichkeit ist das Fundament für die Glaubwürdigkeit von *Tel 143 – Die Dargebotene Hand*. Im Wissen um diese Tatsache schenkt die Organisation der offenen Kommunikation höchste Beachtung, d.h. sie kommuniziert klar, transparent und ohne Verzug.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand pflegt ein einheitliches Erscheinungsbild.

Durch zentrale Marketing-Massnahmen unterstützt der Dachverband die Regionalstellen bei der Umsetzung ihrer Ziele, Aufgaben und Geschäftstätigkeit.

Zur Verwirklichung der Ziele und Aufgaben pflegt der Dachverband auf nationaler Ebene Beziehungen zu Behörden und Institutionen, die Einfluss auf die für *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* relevanten Themen (Seelsorge, Gesundheitsförderung, Suizidprävention, Suchtprobleme, Freiwilligenarbeit etc.) haben. Die Regionalstellen pflegen entsprechende Beziehungen auf regionaler Ebene.

3. Führung und Organisation

Tel 143 – Die Dargebotene Hand ist vereinsrechtlich organisiert. Sowohl der Dachverband als auch die Regionalstellen und die Kantonalkomitees sind Vereine im Sinne von Art. 60 ff ZGB.

Mitglied des Dachverbands sind die Regionalstellen und die Kantonalkomitees. Der Verband ist die Informations- und Koordinationsplattform von *Tel 143 – Die Dargebotene Hand*. Er sorgt für die Mittelbeschaffung auf nationaler Ebene, koordiniert die interne und externe Kommunikation und setzt sich mit den Anliegen der Gesellschaft auseinander (Issues Management).

Mitglied der Regionalstellen und der Kantonalkomitees sind natürliche oder juristische Personen, welche die Aufgaben von *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* ideell und finanziell mittragen. Die Regionalstellen gewährleisten den operativen Betrieb von *Tel 143* und sorgen für die Mittelbeschaffung auf regionaler Ebene. Sie decken in ihrer Gesamtheit alle Gebiete der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein ab. Die Kantonalkomitees betreiben in einigen Kantonen Mittelbeschaffung zugunsten von Regionalstellen.

Die Zusammenarbeit innerhalb von *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* ist von einer sinnvollen Aufgabenteilung zwischen dem Dachverband und den Regionalstellen geprägt. Die Regionalstellen üben ihre Aktivitäten voneinander unabhängig aus, streben dabei jedoch eine partnerschaftliche Zusammenarbeit untereinander und mit dem Dachverband an. Schlanke, transparente und stufengerechte Strukturen tragen dazu bei, dass die verfügbaren Ressourcen effizient und effektiv eingesetzt werden.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Durch den Miteinbezug der Mitarbeitenden bei der Tätigkeitsplanung und durch einen partizipativen Führungsstil fördert *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* die Zusammenarbeit unter den Angestellten sowie zwischen Angestellten und ehrenamtlich Tätigen.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand ist Mitglied des internationalen Verbands IFOTES (International federation of telephone emergency services) und arbeitet nach dessen Charta.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand wird unter Berücksichtigung der Gemeinnützigkeit nach wirtschaftlichen Kriterien geführt. Im Rahmen ihrer finanziellen und personellen Möglichkeiten reagiert sie flexibel auf Veränderungen in ihrem Umfeld. Sie kann ihr Tätigkeitsfeld auf neue Dienstleistungen erstrecken, sofern diese mit dem Leitbild und den Statuten in Einklang stehen.

4. Finanzen

Tel 143 – Die Dargebotene Hand ist wirtschaftlich unabhängig. Sie strebt die Erhaltung einer gesunden Finanzlage und die langfristige Sicherung der Einnahmen an. Sie sorgt durch Glaubwürdigkeit, Fachkompetenz und Leistungsfähigkeit sowie durch kontinuierliche und wirksame Öffentlichkeitsarbeit dafür, dass sie von Partnern und Gönnern als unverzichtbare Dienstleisterin und als unterstützungswürdige Institution wahrgenommen wird. Sie respektiert die Prinzipien der ZEWO (Zentralstelle für Wohlfahrtsunternehmen) und verwendet die finanziellen Mittel gemäss deren Grundsätzen.

Tel 143 – Die Dargebotene Hand finanziert sich durch Mitgliederbeiträge, Spenden und Legate, Sponsoringbeiträge, Subventionen, Einnahmen aus Leistungsverträgen mit der öffentlichen Hand, Einnahmen aus Partnerschaften mit Kirchen und anderen Institutionen sowie durch Einnahmen aus Dienstleistungen. Sie betreibt eine professionelle Mittelbeschaffung zur Finanzierung der Ziele und Aufgaben von Dachverband und Regionalstellen. Sie setzt moderne infrastrukturelle Mittel unter ökonomischer und ökologischer Schonung der Ressourcen ein.

5. Kooperationen

Zur optimalen Bewältigung ihrer Aufgaben vernetzt sich *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* mit kompetenten Institutionen im privaten und öffentlichen Bereich. Zur Umsetzung gemeinsamer Ziele und zur Nutzung von Synergien strebt sie insbesondere die Zusammenarbeit mit anderen sozialen Institutionen an. Der Dachverband geht Kooperationen auf nationaler Ebene ein, die Regionalstellen auf regionaler Ebene. Der Dachverband koordiniert überregionale Kooperationen in Absprache mit den betroffenen Regionalstellen.

6. Vision

Auf dem Gebiet der Telefonseelsorge in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein nimmt *Tel 143 – Die Dargebotene Hand* aufgrund der hohen Qualität ihrer Dienstleistungen eine unangefochtene Spitzenposition ein. Ihr Telefonseelsorge-Angebot ist jederzeit und für alle erreichbar. Damit leistet sie einen wichtigen Beitrag zur Gesundheitsversorgung und übernimmt gesellschaftliche Verantwortung. Ihre Leistungen sind der Öffentlichkeit bekannt, werden anerkannt, unterstützt und genutzt.

Genehmigt durch die Delegiertenversammlung der Dargebotenen Hand Schweiz vom 12. März 2011.