

Leitbild

1. Wer wir sind

Kurzbeschreibung der Organisation

- Die Dargebotene Hand ist die führende Anlaufstelle in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein für Menschen in Krisen und für solche, die ein offenes Ohr brauchen. Sie erbringt ihre Dienstleistungen primär mit qualifizierten freiwilligen Mitarbeitenden.
- Sie ist eine gemeinnützige Organisation, konfessionell und politisch neutral und ZEWO-zertifiziert.
- Sie orientiert sich an den Werten der internationalen Dachorganisation International Federation of Telephone Emergency Services IFOTES.

2. Was wir tun

Da sein für alle, rund um die Uhr, anonym, vertraulich und kostenfrei

- Die Dargebotene Hand ist für alle Menschen da, unabhängig von Alter und Thema.
- Sie ist jeden Tag, rund um die Uhr, über die Notrufnummer 143 oder online, erreichbar.
- Sie leistet einen wichtigen Beitrag zur Suizid-, Gewalt- und Suchtprävention.
- Die Dienste der Dargebotenen Hand werden in den meistgesprochenen Sprachen der Schweiz angeboten. Sie sind anonym, vertraulich und kostenfrei.

Empathische Dialoge

- Für die Dargebotene Hand steht die empathische Haltung und die Beziehung auf Augenhöhe im Zentrum. Menschen werden befähigt, ihre Situation zu reflektieren und dadurch ihre Ressourcen zu erkennen. Die wohlwollende Begegnung entlastet und trägt zu neuen Perspektiven bei. Damit leistet die Dargebotene Hand einen wesentlichen gesellschaftlichen Beitrag zur psychosozialen Gesundheit der Bevölkerung.

3. Wie wir es tun

Freiwillige Mitarbeitende

- Die Dargebotene Hand arbeitet primär mit freiwilligen Mitarbeitenden. Sie sind die tragenden Säulen der Dargebotenen Hand.
- Die freiwilligen Mitarbeitenden werden von Fachpersonen sorgfältig ausgewählt, aus- und weitergebildet und bei ihrer Arbeit unterstützt.

Organisationskultur

- Die Dargebotene Hand bietet allen ihren Mitarbeitenden eine sinnstiftende Arbeit mit zeitgemässen Rahmenbedingungen. Sie räumt der kontinuierlichen Weiterbildung einen hohen Stellenwert ein.
- Sie pflegt und fördert eine partizipative und vertrauensvolle Organisationskultur.
- Die Zusammenarbeit in der Organisation ist geprägt von Offenheit, Respekt und Transparenz.
- Gegenseitige Unterstützung und Wertschätzung werden aktiv gelebt.

Kooperationen

- Um ihre Ziele zu erreichen, kooperiert die Dargebotene Hand mit Dritten.
- Sie pflegt den Austausch und die Zusammenarbeit mit Organisationen im psychosozialen Bereich, der öffentlichen Hand, Bildungsinstitutionen, Medien und Wirtschaft.

Angebotsentwicklung und Qualitätsstandards

- Das Angebot und die Organisation der Dargebotenen Hand orientieren sich an gesellschaftlichen Entwicklungen.
- Die Dargebotene Hand fördert den Wert des empathischen Zuhörens.
- Sie arbeitet schweizweit nach gemeinsamen Qualitätsstandards und nutzt Synergien innerhalb der Gesamtorganisation.
- Die Dargebotenen Hand schafft günstige Rahmenbedingungen für innovative Projekte und nutzt moderne Kommunikationstechnologien.
- Zur Gewährleistung der Anonymität und Vertraulichkeit haben Datenschutz und Datensicherung einen hohen Stellenwert.

Externe Kommunikation

- Die Dargebotene Hand tritt gegen aussen mit einheitlichem Erscheinungsbild auf.
- Die Dargebotene Hand positioniert sich so, dass sie mit Empathie, Anonymität und Vertraulichkeit in Verbindung gebracht wird und breit bekannt ist.
- Sie sensibilisiert die Öffentlichkeit für die aktuellen Sorgen der Bevölkerung.

Aufgabenteilung

- Die Dargebotene Hand ist schweizweit tätig als Organisation mit einem Dachverband und Regionalstellen.
- Regionalstellen und Dachverband werden operativ von angestellten Fachpersonen und strategisch von ehrenamtlich tätigen Vorständen geführt. Die Vorstände sind nach klaren Kompetenzkriterien zusammengesetzt.
- Die Regionalstellen erbringen die Kerndienstleistungen der Dargebotenen Hand für die Bevölkerung. Sie sind für die Rekrutierung, Ausbildung und Begleitung der freiwilligen Mitarbeitenden zuständig und sorgen für die Umsetzung der Qualitätsstandards. Sie sind lokal verankert, und nutzen diese Stärke für Fundraising, Kommunikation und institutionelle Zusammenarbeit.
- Der Dachverband vertritt die Interessen der Regionalstellen auf nationaler Ebene, koordiniert den Erfahrungsaustausch, Projekte und die Medienarbeit. Er unterstützt die Regionalstellen im Bereich der Organisationsentwicklung und Digitalisierung.

Finanzierung

- Die Dargebotene Hand ist wirtschaftlich unabhängig. Sie finanziert sich über Spenden, institutionelle Beiträge, die öffentliche Hand und Dienstleistungen.
- Sie betreibt eine professionelle Mittelbeschaffung zur Finanzierung ihrer Aufgaben und Projekte.