

# Hinweise und Informationen für Hilfesuchende

## Bitte lesen Sie sich folgende Hinweise und Informationen aufmerksam durch!

Nachdem das öffentliche Leben durch die Corona-Pandemie weitestgehend zum Erliegen gekommen ist, kann nachbarschaftliche Unterstützung helfen und Beistand leisten, um gut durch diese Zeit zu kommen.

Hilfe ist besonders gefragt **für gefährdete Risikogruppen** – also ältere Menschen oder Menschen mit gesundheitlichen Vorbelastungen. Diese gilt es besonders vor einer möglichen Ansteckung zu schützen. Die empfohlene Vermeidung sozialer Kontakte stellt natürlich insbesondere diese Risikogruppen vor große Herausforderung, zum Beispiel, wenn Einkäufe oder andere dringende Erledigungen notwendig sind.

Hilfe kann aber auch dringend von Menschen benötigt werden, die sich in Quarantäne befinden, entweder, weil eine Ansteckung nicht ausgeschlossen werden kann, oder weil eine Infizierung mit dem Erreger vorliegt. In diesem Fall ist ein Schutz der Hilfeleistenden besonders wichtig.

Auf der anderen Seite gibt es zum Glück viele Personen, die in dieser Situation genau dafür ihre Hilfe und nachbarschaftliche Unterstützung anbieten. Dies sind in der Regel jüngere Menschen, die über keine eigene Vorerkrankung verfügen und sich selbst in den letzten Wochen keiner besonderen Ansteckungsgefahr ausgesetzt haben. Sie bieten ihre Hilfe und Unterstützung völlig freiwillig und unentgeltlich an, zum Beispiel, weil sie Zeit und keine eigenen familiären Verpflichtungen haben.

Dennoch ist für die Hilfe einiges zu beachten, um gesundheitliche oder persönliche Risiken zu vermeiden. Der gesundheitliche Eigenschutz der Hilfesuchenden und der Schutz der Helfenden stehen an erster Stelle! Insbesondere Hygienehinweise sollten unbedingt eingehalten werden. Die Verantwortung jedes/ jeder Einzelnen ist dabei besonders groß.

Wir wollen dazu beitragen, dass Hilfe und Hilfsangebote gut und vor allem sicher zusammenfinden. Daher muss **jede Hilfe mit Bedacht** organisiert werden. Bitte beachten Sie, dass es sich um **Nothilfe** handelt, die sich auf die **lebenswichtigen Bedürfnisse** beschränkt, um niemanden unnötig zu gefährden.

Für alle ist die aktuelle Situation neu und herausfordernd. Nicht immer kann vollumfänglich abgeschätzt werden, welche Folgen der nächste Schritt nach sich zieht. An erster Stelle ist dabei sicher viel **Vertrauen** gefragt. Einige Dinge können aber dennoch schützen. Daher an dieser Stelle einige Hinweise und Tipps, die die Hilfseinsätze für beide Seiten etwas sicherer machen.

## Umgang mit persönlichen Daten/ Datenschutz

Freiwillige Helfer\*innen, die durch die Koordinierungsstelle in Spandau an Hilfesuchende vermittelt werden möchten, müssen vorab einen Scan/ bzw. Fotos ihres Personalausweises zur Verifizierung ihrer Daten übersenden. Nach der Sichtung werden diese Daten wieder gelöscht. Mit diesem Schritt möchten wir vor allem Ihnen als Hilfeempfänger\*innen Sicherheit bieten.

Aus Sicherheitsgründen geben wir **generell keine** Kontaktdaten oder andere persönliche Informationen von Ihnen als Hilfesuchenden an Freiwillige weiter. **Sie als Hilfesuchende erhalten in beiderseitigem Einverständnis von uns die Kontaktdaten einer/eines bei uns registrierten Freiwilligen.**

Nun liegt es bei Ihnen, das Hilfsangebot in Anspruch zu nehmen. **Bitte nehmen Sie möglichst schnell Kontakt zu der oder dem Freiwilligen auf, deren Kontaktdaten Sie von uns erhalten haben.** Sie brauchen keine Scheu zu haben - die Person, die Ihnen helfen möchte, erwartet Ihren Anruf!

Hier eine kleine **Checkliste** mit Fragen bzw. Punkten, die Sie im ersten Telefonat unbedingt besprechen sollten:

- Schaffen Sie Vertrauen, in dem Sie sich erst einmal gegenseitig vorstellen und nicht gleich „zum Geschäftlichen“ kommen.
- Erläutern Sie bitte möglichst genau, welche Unterstützung Sie sich wünschen.
- Klären Sie die genaue Uhrzeit, wann und wie beispielsweise Einkaufszettel, Rezepte oder Sonstiges übergeben werden sollen. Sofern möglich, sollten Sie den Einkaufszettel per Foto verschicken, andernfalls telefonisch durchgeben.
- Besprechen Sie, wie die Übergabe der Einkäufe, Einkaufsbons etc. erfolgen soll.
- Besprechen Sie, wie die Erstattung der Kosten erfolgt (siehe dazu auch unten den Punkt „Bezahlung“)
- Es ist ganz wichtig, dass Sie dem Helfenden Ihre genaue Adresse sowie weitere wichtige Hinweise geben (In welchem Stock wohnen Sie? Was steht auf dem Klingelschild?).

### **Einkauf**

- Bitte notieren Sie auf einem Einkaufszettel möglichst gut lesbar und genau, was eingekauft werden soll. Falls etwas ausverkauft ist, sollte sich die/der Einkäufer\*in bei Ihnen rückversichern, wie vorgegangen werden kann.
- Es sollte jeweils nur ein Lebensmittelgeschäft und/oder Apotheke besucht werden, um das Übertragungsrisiko von Viren noch weiter einzugrenzen.
- Zur Sicherheit sollten die Freiwilligen keine eigenen Tragetaschen, insbesondere keine Stofftaschen, sondern ausnahmslos Papier- oder Plastik-Tragetaschen verwenden, die sie im jeweiligen Lebensmittelgeschäft kaufen.
- Wichtig: Die Freiwilligen übergeben Ihnen die Einkäufe zusammen mit dem Einkaufs-Bon.

### **Übergabe der Einkäufe**

- Die Freiwilligen sollten die Einkäufe zusammen mit den Bons vor Ihrer Wohnungstür (z.B. auf den Treppenabsatz) abstellen und Sie im selben Moment informieren (Klingel oder telefonisch), dass es abgestellt wird.
- Vermeiden Sie generell nach Möglichkeit jeden persönlichen Kontakt und klären Sie alle Fragen und Anliegen telefonisch.
- Bitte verzichten Sie, auch wenn es Ihnen schwerfällt, auf einen persönlichen Dank! Sagen Sie lieber Danke am Telefon und denken Sie immer daran: die Freiwilligen machen das gern für Sie ;-)

## **Bezahlung**

- Wir empfehlen, keine Einkäufe über 30 Euro Warenwert zu übertragen.
- Derzeit empfehlen wir die Bezahlung mit Bargeld: Das Einkaufsgeld (Einschätzung der benötigten Summe, Tendenz eher nach oben) wird in einen Briefumschlag gelegt und auf dem Treppenabsatz, bzw. vor der Haustüre hinterlegt.
- Das Restgeld wird Ihnen durch die Freiwilligen ebenfalls im Umschlag übergeben.
- Sollte es möglich sein, kann der Kontakt zu Bargeld durch die Bezahlung der Einkäufe per Überweisung vermieden werden.

**Hinweis: In keinem Fall sollten Sie EC- oder Kreditkarten oder Krankenversicherungskarten weitergeben! Ebenso sollten auch keine Schlüssel weitergegeben werden.**

## **Müllentsorgung**

Falls Sie von der Hilfeleistenden bitten, den Müll zu entsorgen, beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Der Müll kann, ähnlich wie der Einkauf, vor der Tür abgestellt werden. Persönlicher Kontakt ist zu vermeiden.
- Die Hilfeleistenden sollten Einweghandschuhe tragen, die nach einmaligem Gebrauch entsorgt werden müssen.
- Bitte waschen Sie sich als Hilfesuchende/r die Hände gründlich bevor Sie den Müllsack anfassen und auch nachdem Sie den Sack vor die Tür gestellt haben.

Wir hoffen, dass Ihnen die freiwillige Hilfe gut durch die nächste Zeit helfen kann. Passen Sie gut auf sich auf und vor allem: Bleiben Sie gesund!