

Prozessbeschreibung für das Matching von Hilfesuchenden und ehrenamtlichen Hilfeleistenden in Corona-Zeiten

1) Erstkontakt: Datenerfassung

Hilfesuchende/r	Helfer/in
1) Kontaktdaten <ul style="list-style-type: none">- Name- Anschrift- Telefonnummer- E-Mail-Adresse	1) Kontaktdaten <ul style="list-style-type: none">- Name- Anschrift- Telefonnummer- E-Mail-Adresse
2) Bedarf <ul style="list-style-type: none">- Hilfsbedarf (z.B. Einkauf, Gassigehen, Apothekengang, Telefonisch Seelsorge)- Wie akut ist der Bedarf?- Grund für Hilfe: Quarantäne/Risikogruppe/Sonstiges- Besonderheiten notieren (bestimmte Krankheit, Lebensmittelallergie, etc.)	2) Angebot <ul style="list-style-type: none">- Hilfsangebot (z.B. Einkauf, Gassigehen, Apothekengang, Telefonisch Seelsorge)- Zeitliche Verfügbarkeit- Besonderheiten notieren
	3) Optional: Identität überprüfen <ul style="list-style-type: none">- Offizielles Dokument (z.B. Ausweis) zeigen oder zuschicken lassen. Nach Identitätsprüfung sofort löschen.

2) Matching: Abgleich von Bedarf und Angebot

- Hilfsbedarf und Angebot sollten übereinstimmen (z.B. Bedarf an Einkauf und Angebot Einkaufen zu gehen).
- Auf räumliche Nähe und zeitliche Präferenzen sollte geachtet werden.
- Bei inhaltlicher, räumlicher und zeitlicher Übereinstimmung liegt ein Matching-Paar vor

3) Information des/r Helfenden

- Anruf des/r Helfenden und Information über mögliche/n Hilfeempfangende/n.
- Bitte um Erlaubnis, Namen und Telefonnummer an den/die Hilfeempfänger zu übermitteln.
- Übermittlung einer E-Mail inklusive Verhaltensregeln.
Alternativ können die Regeln am Telefon besprochen werden.
- Alternativ kann dieser Schritt übersprungen werden, wenn während der ersten Kontaktaufnahme auf Verhaltensrichtlinien hingewiesen wird und die/der Helfende/r generell mit der Weitergabe seiner Telefonnummer einverstanden ist.

4) Information des Hilfesuchenden/r

- Anruf der/des Hifesuchenden und Information über mögliche/n Helfer/in.
- Übermittlung von Namen und Telefonnummer der/des Helfenden.
- Übermittlung einer E-Mail inklusive Verhaltensregeln.
Alternativ können die Regeln am Telefon besprochen werden.

5) Nachfassen

- Freiwilligen kontaktieren und fragen, ob alles gut gelaufen ist.