

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, um gut durch diese Zeit zu kommen.

Hilfe ist besonders **für gefährdete Risikogruppen** wichtig – Sie gehören zur älteren Generation? Sie haben gesundheitliche Vorbelastungen? Bitte bleiben Sie zu Hause, vermeiden Sie soziale Kontakte, schützen Sie sich vor einer Ansteckung. Die empfohlene Vermeidung sozialer Kontakte stellt eine große Herausforderung dar, wenn beispielsweise Einkäufe oder andere dringende Erledigungen notwendig sind. Aber es gibt zum Glück viele Personen, die in dieser Situation genau dafür ihre Hilfe und nachbarschaftliche Unterstützung anbieten. Dies sind Menschen, die über keine eigene Vorerkrankung verfügen und sich selbst in den letzten Wochen keiner besonderen Ansteckungsgefahr ausgesetzt haben. Sie bieten Ihnen ihre Hilfe und Unterstützung völlig freiwillig und unentgeltlich an und nutzen dafür ihre Freizeit.

Beachten Sie bei der Inanspruchnahme der Hilfe, 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 Helfende und Hilfesuchende gut und vor allem sicher zusammenfinden. Daher organisieren wir jede Hilfe mit Bedacht. 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 Hilfeinsätze für beide Seiten sicherer machen.

Umgang mit persönlichen Daten

Freiwillige Helfer*innen, die durch die Freiwilligenagenturen der Bürgerstiftung Barnim Uckermark an Hilfesuchende vermittelt werden, müssen vorab einen Scan bzw. Foto Ihres Personalausweises zur Verifizierung ihrer Daten übersenden. Nach der Vermittlung werden diese Daten wieder gelöscht. Mit diesem Schritt möchten wir vor allem Ihnen als Hilfeempfänger*innen Sicherheit bieten.

Im Rahmen der Vermittlung **tauschen wir im beiderseitigen Einverständnis die Namen und Telefonnummern zwischen der/dem Freiwilligen und Ihnen als Hilfesuchende*r aus**, damit die konkrete Hilfe verabredet werden kann. Darüber hinaus werden keine Daten weitergeben.

Kontakt: Bürgerstiftung Barnim Uckermark

Freiwilligenagentur Eberswalde | Tel. 03334 – 2594959 | E-Mail: schmidt@buergerstiftung-barnim-uckermark.de
Freiwilligenagentur Prenzlau+Umland | Tel. 03984 – 9389010 | E-Mail: neels@buergerstiftung-barnim-uckermark.de

Nach diesem Schema vermitteln wir die Hilfe:

1. Nachdem die Daten der/des Freiwilligen mittels Personalausweis verifiziert sind, geben wir telefonisch den Namen und die Telefonnummer der hilfesuchenden Person an die/den Freiwillige*n durch.
2. Die Freiwilligenagentur meldet sich anschließend telefonisch bei dem/der Hilfesuchenden, gibt den Namen und die Telefonnummer der/des Freiwilligen durch und informiert, wann sich die Freiwillige in etwa bei der/dem Hilfesuchenden melden wird.
3. Die/der Freiwillige meldet sich telefonisch bei der/dem Hilfesuchenden. Beide besprechen den konkreten Bedarf und verabreden die Hilfe.
4. Nach dem ersten Kontakt werden weitere Einsätze individuell zwischen den Freiwilligen und den Hilfesuchenden vereinbart.

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

- ✓ Schaffen Sie Vertrauen, indem 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.
- ✓ 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 der/dem Helfenden Ihre genaue Adresse sowie weitere wichtige Hinweise geben (In welchem Stock wohnen Sie? Was steht auf dem Klingelschild? Was soll der/die Freiwillige an der Wechselsprechanlage sagen, z.B. Name, Codewort o.ä.?).

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 ggf. Plastik-Tragetaschen verwenden, die sie im jeweiligen Lebensmittelgeschäft kaufen.
- Wichtig: die Freiwilligen übergeben Ihnen die Einkäufe zusammen mit dem Einkaufs-Bon.

Kontakt: Bürgerstiftung Barnim Uckermark

Freiwilligenagentur Eberswalde | Tel. 03334 – 2594959 | E-Mail: schmidt@buergerstiftung-barnim-uckermark.de
Freiwilligenagentur Prenzlau+Umland | Tel. 03984 – 9389010 | E-Mail: neels@buergerstiftung-barnim-uckermark.de

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 zusammen mit dem Einkaufszettel in einen Briefumschlag gelegt und auf dem Treppenabsatz, bzw. vor der Haustüre hinterlegt (möglichst unmittelbar vor Abholung)
- 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, PayPal o.ä. vermieden werden.

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

**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!**

Wir danken der Freiwilligen-Agentur Halle für die Möglichkeit ihre Materialien als Quelle zu nutzen.

Kontakt: Bürgerstiftung Barnim Uckermark

Freiwilligenagentur Eberswalde | Tel. 03334 – 2594959 | E-Mail: schmidt@buengerstiftung-barnim-uckermark.de
Freiwilligenagentur Prenzlau+Umland | Tel. 03984 – 9389010 | E-Mail: neels@buengerstiftung-barnim-uckermark.de