

Handreichung Unterstützer*innen

- **Gesundheits- und Infektionsschutz ist Priorität** dieses ehrenamtlichen Engagements! Sollten Sie in letzter Zeit in ein Risikogebiet gereist sein, Kontakt mit erkrankten Personen gehabt haben oder selbst Krankheitssymptome zeigen, sehen Sie bitte von einem Engagement ab!
- **Strikte Einhaltung des 1:1 Kontaktes:** Eine helfende Person sollte möglichst nur mit einem einzigen Haushalt in Kontakt kommen, um die Infektionskette möglichst klein zu halten. Auf den Mindestabstand von 1,5 Meter sowie Vermeidung jeglichen Körperkontakts achten!
- **Engagement bei Risikogruppen** ist komplett kontaktlos zu empfehlen, beispielsweise während der Einkaufshilfe:
 - Sowohl Geld als auch Einkäufe sollen kontaktlos übergeben werden, z.B. deponiert die Person, die die Einkaufshilfe nutzt, das Bargeld in einer Tüte/ in einem Umschlag vor ihrer Tür und der/die Ehrenamtliche holt es. Von der Weitergabe einer EC-Karte sowie einem späteren Bezahlen des Einkaufes wird dringlichst abgeraten.
 - Wir raten davon ab, Privaträume von Personen zu betreten. Mehr Informationen und einen Ablauf eines Einkaufes haben wir auf der zweiten Seite für Sie gesammelt.
- **Sicherheitsschutz:** Über unser Registrierungstool Freinet wird den Helfenden eine datenschutzkonforme Registrierung ermöglicht. Das "Matching" zwischen einer/m Helfenden und einer/m Hilfesuchenden kann in unserer Datenbank erfasst werden und wird von realen Personen vorgenommen. Dies ermöglicht, die Sensibilität einzelner Bedarfsmeldungen einzuschätzen und z.B. im Zweifelsfall auf bereits bekannte Freiwillige aus einem bestehenden Kontakte-Pool einer Freiwilligenagentur zurückzugreifen.
- **Versicherungsschutz:** Freiwillige, die sich nicht innerhalb bestehender Organisationsstrukturen engagieren, sind über einen Rahmenvertrag des Landes Berlin versichert (weitere Informationen hier: <https://www.berlin.de/buergeraktiv/informieren/versicherung/>). Wichtig ist die Dokumentation, dass die jeweilige Person ehrenamtlich tätig ist. Dies ist zum Beispiel über die Registrierung über das Freinet-Tool oder eine andere Plattform, die Hilfsangebote und -gesuche aufnimmt, gewährleistet.

- Vermittlung: Bei einer Vermittlung nehmen wir Kontakt mit Ihnen auf und fragen, ob wir Ihre Kontaktdaten an die hilfesuchende Person weitergeben dürfen. Falls ja, informieren wir im nächsten Schritt denjenigen bzw. diejenige, der*die daraufhin Kontakt mit Ihnen aufnehmen und alles weitere besprechen wird. Sobald Sie erfolgreich vermittelt wurden, sind Sie nicht mehr als "Suchend" in unserem System vermerkt.

Mehr zum Infektionsschutz und den allgemeinen Sicherheitsmaßnahmen:

- 1) www.berlin.de/corona
- 2) <https://www.berlin.de/buergeraktiv/informieren/coronavirus/>

Die [Freiwilligenagentur Halle](#) hat sehr schönes Material für Hilfesuchende und Helfer*innen erstellt. Hier ein Auszug zum Thema Kontaktaufnahme und Einkaufshilfe:

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.
- Klären Sie bitte möglichst genau, welche Unterstützung gewünscht wird.
- 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“)
- Lassen Sie sich die genaue Adresse sowie weitere wichtige Hinweise geben (In welchem Stock wohnt die Person? Was steht auf dem Klingelschild?).

Einkauf

- Lassen Sie sich am besten einen gut lesbaren Einkaufszettel (mit möglichen Alternativen) mitgeben. Klären Sie Fragen telefonisch.
- Es sollte jeweils nur ein Lebensmittelgeschäft und/oder Apotheke besucht werden, um das Übertragungsrisiko von Viren noch weiter einzugrenzen.
- Bitte benutzen Sie als Helfer*in keine eigenen Tragetaschen, insbesondere keine Stofftaschen, sondern ausnahmslos Papier- oder Plastik-Tragetaschen, die sie im jeweiligen Lebensmittelgeschäft kaufen. Achten Sie beim Einkauf auf einen möglichst kurzen und minimalen Kontakt zu Lebensmitteln und Bon (wenn möglich, tragen Sie Einmalhandschuhe).

- Wichtig: Behalten Sie unbedingt den Bon für Ihren getätigten Einkauf! Bevor Sie den Bon zusammen mit den Einkäufen übergeben, machen Sie ein Foto – so können Missverständnisse später nachvollzogen werden.
- Wir empfehlen den Transport des Einkaufes per Fuß, Auto oder Fahrrad.

Übergabe der Einkäufe

- Sie stellen die Einkäufe zusammen mit den Bons vor der Wohnungstür (z.B. auf den Treppenabsatz) der*s Hilfeempfänger*in ab und informieren im selben Moment (Klingel oder telefonisch), dass es abgestellt wird.
- Vermeiden Sie generell nach Möglichkeit jeden persönlichen Kontakt und klären Sie alle Fragen und Anliegen telefonisch.

Bezahlung

- Wir empfehlen, keine Einkäufe über 30 Euro Warenwert zu übertragen.
- Wie kann die Übergabe von Bargeld aussehen? 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 übergeben Sie ebenfalls im Umschlag übergeben.
- Sollte es möglich sein, kann der Kontakt zu Bargeld durch die Bezahlung der Einkäufe per Überweisung oder Paypal vermieden werden.

Hinweis: In keinem Fall sollten Sie EC- oder Kreditkarten oder Krankenversicherungskarten annehmen! Ebenso sollten auch keine Schlüssel angenommen werden.

Bei Fragen erreichen Sie uns am besten unter beratung@nez-neukoelln.de.