

GROSSE HILFE,  
GANZ NAH.



WIENER HILFSWERK  
NACHBARSCHAFTSZENTREN

# NACHBARSCHAFTS- HILFE SICHER KOORDINIEREN

Leitfaden für die Aufnahme von freiwilligen Helferinnen  
und Helfern für Hilfsdienste, von Hilfesuchenden und  
zum Matching

Autoren: Eva Bertalan, Martin Oberbauer

Stand: 20.3.2020

Kontakt: Wiener Hilfswerk, 1072 Wien, Schottenfeldgasse 29, Tel.: +43 1 512 36 61

E-Mail: [info@wiener.hilfswerk.at](mailto:info@wiener.hilfswerk.at), ZVR: 814134410 / UID: ATU 53113107

# INHALTSVERZEICHNIS

---

1	Aufnahme von freiwilligen Helferinnen/Helfern für Hilfsdienste .....	3
2	Aufnahmen von hilfsbedürftigen Menschen aus der Risikogruppe.....	3
3	Zusätzliche Informationen für die Einsatzplanung.....	4
3.1	Zusatzinformationen Hilfesuchende – Einkauf .....	4
3.2	Zusatzinformationen Hilfesuchende – Apothekenabholung.....	5
3.3	Zusatzinformationen Hilfesuchende – Telefonbesuchsdienst.....	5
3.4	Matching Helfer/innen – Einkaufen/Apotheke .....	5
3.5	Matching Helfer/innen – Telefonbesuchsdienst.....	6
3.6	Abschließender Kontakt mit Hilfesuchenden.....	7
4	Weitere Tipps für Organisatorinnen/Organisatoren.....	7
	Hinweis .....	7

# 1 AUFNAHME VON FREIWILLIGEN HELFERINNEN/HELFERN FÜR HILFSDIENSTE

---

Die Abklärung der folgenden Informationen erleichtert die passende Vermittlung der freiwilligen Helfer/innen zu Hilfesuchenden.

- **Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse**
- In welchem **Radius** um Ihren Wohnort herum möchten Sie sich bewegen?
- Welche **Art von Dienst** möchten Sie anbieten?  
z.B. Einkaufen gehen, Telefonbesuchsdienst, anderes?
- Gehören Sie selber zur **Risikogruppe**?  
d.h. über 60 Jahre, Bluthochdruck, Diabetes, Lungenerkrankungen, Immunschwäche.  
Wenn einer dieser Faktoren vorhanden ist, dann darauf hinweisen, dass die **Übernahme einer freiwilligen Tätigkeit derzeit nicht empfohlen wird bzw. es wird davon dringend abgeraten.**

# 2 AUFNEHMEN VON HILFSBEDÜRFTIGEN MENSCHEN AUS DER RISIKOGRUPPE

---

Die Abklärung der folgenden Informationen erleichtert die passende Vermittlung der Hilfesuchenden zu freiwilligen Helferinnen/Helfern.

- Gehören Sie zur **Risikogruppe**?  
d.h. über 60 Jahre alt, Immunschwäche, Grunderkrankungen wie Diabetes, Lungenerkrankungen, hoher Blutdruck?
- Fühlen Sie sich **derzeit krank**?  
Husten, Fieber, Müdigkeit, ... ?  
Wenn Verdacht besteht, dass die Person am Corona-Virus erkrankt ist: Wenden Sie sich bitte an die **Telefonhotline 1450!**  
Corona-Erkrankten oder -Verdachtsfällen außerdem das Team Österreich **0800 600 600** empfehlen.

- Gibt es **anderweitige Hilfe**, jemanden in Ihrer Familie, im Freundeskreis oder in der direkten Nachbarschaft, der Ihnen helfen kann?  
Hängt z.B. ein Zettel mit einem Hilfsangebot im Stiegenhaus aus?  
Haben Sie Zugang zur Möglichkeit, sich Lebensmittel/Medikamente liefern zu lassen?  
→ Wenn ja, dann bitte erst dort nachfragen, ob Ihnen geholfen werden kann.
- Geht es um eine Anfrage für einen „**Telefonbesuchsdienst**“, dann empfiehlt es sich, darauf zu achten, in welcher **psychischen Situation** sich die hilfeschende Person befindet. Falls Bedenken bestehen, dass sie in einer schweren psychischen Krise steckt oder eine psychiatrische Unterstützung benötigt, dann folgende Nummern (für Wien, andere Kontaktnummern je nach Bundesland) weitergeben:
  - Kriseninterventionszentrum: 01 406 95 95
  - Psychosozialer NotDienst: 01 31330
  - Psychosoziale Information: 01 4000 53060

Wenn diese Punkte abgeklärt sind und die hilfeschende Person in die Liste aufgenommen werden soll:

- **Name, Adresse, Telefonnummer**  
Dürfen wir die Telefonnummer der/dem Helfer/in geben? (**Dokumentation!**)
- **Welche Art von Hilfe** wird benötigt? Eventuell Einkaufsliste aufnehmen.
- **In welchem Zeitraum?**

### 3 ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN FÜR DIE EINSATZPLANUNG

---

Zur Konkretisierung des Auftrags ist die Aufnahme zusätzlicher Informationen erforderlich. Vorweg muss außerdem entschieden werden, ob eine maximale Höhe des Einkaufsbetrags (z.B. zur Risikoverringung für die Helfer/innen) festgelegt wird.

#### 3.1 Zusatzinformationen Hilfesuchende – Einkauf

- Dürfen wir Ihre **Telefonnummer** der/dem Helfer/in geben? (**Dokumentation!**)
- Die **Einkaufsliste** durchgehen und besprechen, falls es Unklarheiten gibt oder falls Waren gewünscht werden, die nicht vorgesehen sind (z.B. Alkohol).

- Haben Sie das **Geld in bar** zuhause und können Sie es in einem **Kuvert** an der Türschwelle übergeben oder dort ablegen?
- Ob das Geld vor oder nach dem Einkauf übergeben wird, wird mit der/dem freiwilligen Helfer/in abgesprochen, die/der den Einsatz übernimmt (falls sie/er es lieber auslegen möchte, um nur einmal hinzugehen).

### 3.2 Zusatzinformationen Hilfesuchende – Apothekenabholung

- Hat Ihre Ärztin/Ihr Arzt das **Rezept an eine Apotheke** geschickt? Wenn ja: an welche?
- Wenn dies noch nicht geschehen ist, können Sie **Ihre Ärztin/Ihren Arzt darum bitten**, dies zu tun?
- Für Ihre Medikamenten-Abholung aus der Apotheke benötigt die/der freiwillige Helfer/in auch Ihre **Sozialversicherungsnummer**.
- Haben Sie das **Geld in bar** zuhause und können Sie es in ein Kuvert geben?
- Ob das **Geld vor oder nach dem Einkauf übergeben** wird, wird mit der/dem freiwilligen Helfer/in abgesprochen, die/der den Einsatz übernimmt (falls sie/er es lieber auslegen möchte, um nur einmal hinzugehen).
- Dürfen wir Ihre **Telefonnummer der/dem Helfer/in geben? (Dokumentation!)**

### 3.3 Zusatzinformationen Hilfesuchende – Telefonbesuchsdienst

- Dürfen wir Ihre **Telefonnummer der/dem Helfer/in geben? (Dokumentation!)**
- Zu welcher **Uhrzeit** darf sich die/der freiwillige Helfer/in melden? Zeitrahmen festlegen.
- Es kann sein, dass sich die/der freiwillige Helfer/in **mit unterdrückter oder anonymer Nummer** meldet.
- **Vereinbaren** Sie bitte mit der/dem freiwilligen Helfer/in selbst weitere Telefonate.

Sobald die Informationen der Hilfesuchenden vorliegen, erfolgt die Übergabe des Einsatzes an die/den freiwillige/n Helfer/in.

### 3.4 Matching Helfer/innen – Einkaufen/Apotheke

- Wir hätten folgenden **Einsatz**: \_\_\_\_\_
- Wir werden Ihren **Vornamen und das Codewort** „XY“ an die hilfeschende Person weitergeben.

- **Einkauf:** Wollen Sie lieber das Geld auslegen oder es sich vorher von Frau/Herrn „XY“ holen? (es sollte per Kuvert an der Türschwelle übergeben/abgelegt werden)
- Bitte bei der Abholung/Übergabe **2 Meter Abstand halten!**
- Wenn Sie vorweg das Geld holen: Nennen Sie Ihren **Vornamen** und das **Codewort**.
- Bitte machen Sie ein **Foto**, wieviel Geld Ihnen von Frau/Herrn „XY“ übergeben wurde.
- Die **Einkaufsliste durchgeben** per Telefon oder E-Mail.
- Falls erlaubt: die **Telefonnummer der hilfesuchenden Person** weitergeben.
- Für Apotheke: Weitergabe des vollständigen **Namens und der Sozialversicherungsnummer der hilfesuchenden Person**, sowie der Info, welche Apotheke + Adresse das Rezept erhalten hat.
- Bitte **fotografieren** Sie nach dem Einkauf/der Abholung die Rechnung, das Restgeld und den Einkauf.
- Übergeben Sie den Einkauf **nicht direkt**, sondern legen Sie ihn vor die Wohnungstüre, läuten Sie an, lassen Sie ihn übernehmen und halten Sie dabei mind. 1-2 Meter Abstand.
- Wenn Sie das Geld vorher ausgelegt haben: Nennen Sie bei der Übergabe des Einkaufs Ihren **Vornamen** und das **Codewort**.
- **Waschen** Sie sich zwischendurch so oft wie möglich die Hände (aber nicht in der Wohnung der hilfesuchenden Person!) oder **desinfizieren** Sie sie.
- Wenn es Probleme gibt, melden Sie sich bitte umgehend bei uns!
- **Sollten Sie sich krank fühlen, bitte keine Einsätze übernehmen!!!**

### 3.5 Matching Helfer/innen – Telefonbesuchsdienst

- Den von der hilfesuchenden Person genannten **Zeitraumen** für Telefonkontakte weitergeben.
- Wir empfehlen Ihnen, Ihre **Rufnummer zu unterdrücken**.
- Stellen Sie sich beim Anruf mit Ihrem **Vornamen** und dem **Codewort** vor.
- Wenn alles klappt, machen Sie sich bitte **weitere Telefontermine direkt bilateral** aus.
- Wenn es Probleme gibt, melden Sie sich bitte umgehend bei uns!
- Bitte auf jeden Fall auch melden, wenn die angerufene Person zu herausfordernd wird oder zusätzliche Hilfen notwendig sind.

Nachdem mit der/dem freiwilligen Helfer/in alles geklärt ist, werden die entsprechenden Informationen an die hilfesuchende Person weitergegeben.

### 3.6 Abschließender Kontakt mit Hilfesuchenden

- **Vornamen** und **Codewort** der freiwilligen Helferin/des freiwilligen Helfers bekannt geben, die/der den Einsatz übernommen hat. Bitte geben Sie nur dieser Person Geld!
- Information, ob die/der freiwillige Helfer/in das Geld auslegt oder abholt.
- Eine **ungefähre Zeit** ankündigen, wann die/der freiwillige Helfer/in eintreffen/anrufen wird.
- Halten Sie bitte mind. 1-2 Meter **Abstand**.
- Wenn etwas nicht klappt, melden Sie sich bitte umgehend bei uns!
- Wann wird voraussichtlich **wieder Bedarf** bestehen?  
Bitte melden Sie sich wieder, wenn Sie etwas brauchen.

## 4 WEITERE TIPPS FÜR ORGANISATORINNEN/ORGANISATOREN

---

- Geben Sie ein **Informationsblatt** an die freiwilligen Helfer/innen weiter, in dem Sie die wesentlichen Informationen auflisten. Machen Sie dabei unbedingt auf die Hygienehinweise aufmerksam.  
Wenn Sie Personen einsetzen, die kein formelles Aufnahmeprozedere als freiwillige/r Helfer/in durchlaufen haben, empfiehlt es sich, auf dem Infoblatt zu vermerken, dass sie sich mit der Übernahme des Einsatzes bereit erklären, freiwillig und unentgeltlich eine Hilfeleistung für Bedürftige zu erbringen. Zwischen ihnen und dem Verein „XY“ entsteht dadurch keine wie immer geartete Rechtsbeziehung.
- Stellen Sie **konkrete Ansprechpartner/innen** zur Verfügung, die für Anfragen und Feedbacks gut erreichbar sind.
- Führen Sie eine **detaillierte Dokumentation** über freiwillige Helfer/innen, hilfesuchende Menschen und erfolgte Einsätze sowie etwaige Rückmeldungen dazu.

## HINWEIS

---

Dieser Leitfaden bietet einen allgemeinen Orientierungsrahmen für eine gelingende Nachbarschaftshilfe, ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Nutzerinnen und Nutzer wenden den Leitfaden nach eigenem Ermessen und eigenverantwortlich an. Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr. Eine Haftung des Wiener Hilfswerks ist ausgeschlossen.