

## Achtsam und Engagiert Engagement zu Coronazeiten

### Hinweise für Nachbarschaftshilfen in Corona-Virus-gefährdeten Zeiten<sup>1</sup>

Stand: 20.03.2020

Liebe Freiwillige, liebe Kooperationspartner, liebe Interessierte,

die Gefahr einer Ansteckung mit dem Corona-Virus im Umgang mit anderen Menschen ist groß, so dass das öffentliche Leben in den nächsten Wochen weitgehend zum Erliegen kommt. Neben Kitas und Schulen sind seit 18.03.2020 auch Geschäfte des Einzelhandels, Cafés und Restaurants, Sportstätten, Museen, Theater, Kinos und viele andere öffentliche Einrichtungen z.T. bis zum Ende April geschlossen.

Die Maßnahmen sollen dazu beitragen, besonders gefährdete Risikogruppen – also kranke und ältere Menschen, Menschen mit gesundheitlichen Vorbelastungen – vor einer Ansteckung zu schützen und die Zahl der Neuinfektionen nicht exponentiell ansteigen zu lassen.

Die **empfohlene Vermeidung sozialer Kontakte** stellt natürlich insbesondere diese Risikogruppen vor große Herausforderung, zum Beispiel wenn Einkäufe notwendig sind.

Engagement in der Nachbarschaft kann helfen, auch wenn hier einiges zu beachten ist, um gesundheitliche oder persönliche Risiken zu vermeiden.

Wir haben Ihnen hier einige hilfreiche Aspekte zusammengestellt:

#### 1. Schutzmaßnahmen einhalten

Die Ausbreitung des Corona-Virus kann nur eingedämmt werden, wenn sich möglichst alle an die grundlegenden Empfehlungen von Behörden und Ämtern halten und sich selbst und andere im Umfeld von Ansteckung so weit wie möglich schützen.

Hier liefern die Empfehlungen des Robert-Koch-Institutes unter [www.rki.de](http://www.rki.de) und die der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung unter [www.infektionsschutz.de](http://www.infektionsschutz.de) wertvolle Handlungshilfen.

#### 2. Aufeinander achten und rücksichtsvoll sein

Das, was eigentlich immer wünschenswert ist, erfährt in Zeiten gesellschaftlicher Herausforderungen besondere Bedeutung: Wir alle müssen aufeinander achten und Rücksicht auf unser Umfeld nehmen.

Das hat vielfältige Facetten und beginnt beim Einkauf für den eigenen Bedarf, der auch für andere noch etwas im Regal lässt. Auch **die höfliche Nachfrage beim älteren Nachbarn**, ob man Besorgungen übernehmen kann, ist ein tolles Angebot, das die Nachbarschaft stärkt und Missbrauch einschränkt. Menschen, die in derselben Straße oder im selben Haus wohnen, können leichter Kontakt schließen und Vertrauen aufbauen als anonyme

---

<sup>1</sup> Vielen Dank an die Kolleg\*innen des Freiwilligenzentrums Magdeburg für die hilfreiche Vorlage!

Nutzer\*innen digitaler Plattformen.

**Wer sich persönlich kennt, kann auch Mail-Adressen oder Handynummern für Notfälle austauschen, ohne Angst haben zu müssen, ausgenutzt zu werden.**

### 3. Hilfen dezentral organisieren

Es ist toll, wenn Menschen auch für ihnen fremde Personen Hilfen anbieten. Die **Vermittlung persönlicher Hilfen erfordert aber ein hohes Maß an Vertrauen**, sowohl bei den Hilfesuchenden als auch bei den engagierten Freiwilligen. Deshalb sollten Hilfen möglichst dort koordiniert werden, wo sie im nachbarschaftlichen Miteinander benötigt und realisiert werden können – in den Stadtteilen, im Quartier, in den jeweiligen Kommunen und Ortsteilen des Landkreises, in der Kirchengemeinde, im Wohngebiet. So hält sich auch die Belastung für die einzelnen koordinierenden Initiativen in Grenzen.

Ein Erfahrungsaustausch zwischen verschiedenen kleinen Helfestrukturen ist natürlich sinnvoll. Sowohl für die Bekanntmachung der jeweiligen Angebote als auch bei der Vernetzung der Akteure steht die Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf e. V. Bürgerinnen und Bürgern unterstützend zur Verfügung.

### 4. Rahmenbedingungen klären

Jede Initiative oder Gruppe im Stadtteil muss für sich klären, welchen Hilfen angeboten werden können und welche nicht. Aktuell stehen sicher folgende Hilfen für Risikogruppen im Vordergrund:

- Einkaufshilfen zur Grundversorgung
- Gassi-Gehen mit Hunden
- Abholung von Medikamenten in Arztpraxen oder Apotheken
- telefonische Kontakte zur Vermeidung von Isolation

Jede Unterstützung erfordert natürlich den Austausch von Informationen und personenbezogenen Daten, die nicht nur wegen der Datenschutzgrundverordnung einen sensiblen und verantwortungsvollen Umgang erfordern. Auch muss vorab überlegt werden, wie genau Hilfen realisiert werden.

So kann zum Beispiel vereinbart werden, dass

- keine Einkäufe über 30 Euro Warenwert übernommen werden
- keine bargeldlosen Zahlungsmittel (EC-Karten usw.) genutzt werden
- keine Schlüssel zu Wohnungen entgegengenommen werden
- generell keine Daten von Hilfesuchenden, sondern nur die der Freiwilligen weitergegeben werden
- die Unterstützung auf der Basis nachbarschaftlicher Hilfe funktioniert, also niemand für falsch eingekaufte Artikel oder ähnliches haftbar gemacht werden kann
- für die erste Kontaktaufnahme zwischen Freiwilligen und Hilfesuchenden über die Koordination der Nachbarschaftshilfe Code-Wörter vereinbart werden, um missbräuchliche Kontaktaufnahmen zu verhindern

- nach dem ersten Kontakt weitere Einsätze individuell zwischen den Freiwilligen und den Hilfesuchenden vereinbart werden
- Inwieweit solche Regelungen schriftlich festgehalten und bestätigt werden, muss die Initiative klären.
- Einheitliche Regeln gibt es dafür in der Nachbarschaftshilfe nicht.

## 5. Helfer\*innen gut vorbereiten und begleiten

Gerade aufgrund der bekannten gesundheitlichen Risiken sind umfangreiche Informationen für Helfer\*innen zwingend erforderlich. Insbesondere auf folgende Punkte sollten noch einmal hingewiesen werden:

- Bitte nur Hilfen anbieten, wenn Sie selbst gesund sind und nicht zu den Risikogruppen gehören bzw. nicht aus einem Risikogebiet kommen?
- Der gesundheitliche Eigenschutz steht an erster Stelle. Hygienehinweise sollten unbedingt eingehalten werden. (Sie wissen schon, Händewaschen, Abstand halten, Hustenetikette, kein Händeschütteln). Der Verantwortung jedes\*jeder Einzelnen ist besonders groß.
- Es sollten möglichst nur verpackte Lebensmittel gekauft und Einwegtüten sowie Einweghandschuhe beim Einkauf genutzt werden (auch wenn das den sonst vielleicht gewohnten umweltschonenden Einkaufsgewohnheiten widerspricht).
- Als Helfer\*in kann es sinnvoll sein, nach dem Tandem-Prinzip vorzugehen und nur mit einer hilfesuchenden Person in Kontakt zu sein. So wird das Verbreitungsrisiko minimiert.
- Persönliche Daten von Hilfesuchenden müssen vertraulich behandelt werden und dürfen nicht an Dritte weitergeben werden. Entsprechende Notizen müssen mit Beendigung der Hilfe vernichtet werden.
- Wenn Konflikte auftreten, sollte die Koordination der Nachbarschaftshilfe hinzugezogen werden.
- Checklisten und Infoblätter für Freiwillige, die mit organisationspezifischen Informationen ergänzt werden, verhindern, dass wichtige Informationen verloren gehen.

## 6. Vorsicht im Umgang mit digitalen Plattformen und persönlichen Daten

Die Erfahrungen vergangener Jahre mit ähnlich herausfordernden Situationen, die auch durch ein breites freiwilliges Engagement der Bevölkerung bewältigt werden konnten, lässt erwarten, dass in den nächsten Wochen zahlreiche digitale Plattformen zum Matchen von Hilfesuchen und -plattformen entstehen werden.

So lobenswert diese Angebote sind, so ist doch dringend Vorsicht geboten, insbesondere wenn persönliche Daten wie Namen, Adressen und Hilfebedarfe abgefragt werden.

Gerade bei überregional agierenden Anbietern stehen manchmal Marketing und Design im Vordergrund, ohne dass die versprochene Hilfe lokal tatsächlich sichergestellt werden kann. In jedem Fall sollte geprüft werden, ob ein aussagefähiges Impressum zu finden ist und ob der Anbieter mit Hilfen dieser Art Erfahrung hat. Über einen Kontakt per Mail oder Telefon

sollte gegebenenfalls nachgefragt werden, wie mit erfassten Daten verfahren wird und wer bei Rückfragen oder Konflikten zur Verfügung steht.

Auch die Nutzung der über verschiedene Plattformen bereitgestellten Aushänge zur Kontaktaufnahme in der Nachbarschaft sollte verantwortungsbewusst und sensibel erfolgen, um nicht zusätzliche Gefährdungen von älteren oder kranken Menschen in der Nachbarschaft zu erzeugen.

**Letztlich gilt:** Für alle ist die aktuelle Situation neu und herausfordernd. Nicht immer kann vollumfänglich abgeschätzt werden, welche Folgen der nächste Schritt nach sich zieht. Aber nichts tun ist auch keine Option. Deshalb sind wir alle gefordert, solidarisch und achtsam miteinander umzugehen. Nutzt die wegen abgesagter Veranstaltungen und geschlossener Einrichtungen frei gewordene Zeit, um Gemeinschaft und Zusammengehörigkeitsgefühl zu stärken. Dann ist auch die Corona-Krise zu bewältigen.

#### **Zum Schluss:**

Aufgrund der aktuellen Entwicklungen rund um das Corona-Virus wird die Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf e. V. vorerst bis zum 16.04.2020 keine persönlichen Beratungen mehr durchführen, die Mitarbeiterinnen sind jedoch über Telefon: 06421/270516 und E-Mail: [info@freiwilligenagentur-marburg.de](mailto:info@freiwilligenagentur-marburg.de) für Sie zu den gewohnten Öffnungszeiten Mo, Di, Mi von 9-12 Uhr sowie Do von 15-18 Uhr erreichbar.

Gerne können Sie sich an die Freiwilligenagentur wenden, wenn Sie in der aktuellen Situation **Ihre Hilfe für Menschen anbieten möchten**, die aufgrund ihres Alters oder einer chronischen Erkrankung, auf Unterstützung angewiesen sind.

Für Nachbarschaftsinitiativen, die Fragen rund um das Engagement in Coronazeiten haben, stehen wir ebenso zur Verfügung.

#### **Wichtige Hinweise:**

Das **Gesundheitsamt des Landkreises Marburg-Biedenkopf hat ein Servicetelefon für Corona-Verdachtsfälle eingerichtet**. Sie erreichen die Hotline täglich von 9:00 bis 16:00 Uhr unter der **Rufnummer 06421 405-4444**. Kontakt per E-Mail: [corona@marburg-biedenkopf.de](mailto:corona@marburg-biedenkopf.de)

**Ansprechpersonen im Erkrankungsfall** (Husten, Fieber, Gliederschmerzen; Halsschmerzen) sind **alle niedergelassenen Hausärztinnen und Hausärzte** und außerhalb der Sprechzeiten die Zentrale des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes. Diese klären ab, ob eine Infektion mit dem Coronavirus oder eine andere ansteckende Erkrankung, wie zum Beispiel Influenza, in Betracht kommt.

**Die zentrale Rufnummer des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes 116 117 ist rund um die Uhr erreichbar.**

**Wichtig ist**, dass sich alle Personen, die möglicherweise eine ansteckende Erkrankung haben – insbesondere auch bei Verdacht auf Coronavirus – **vorher telefonisch in der Praxis anmelden** und das weitere Vorgehen absprechen, damit sichergestellt werden kann, dass sich eine Infektion in Wartebereichen von Arztpraxen unter den dort anwesenden Patientinnen und Patienten nicht weiter verbreitet.