

8 United Nackenheim Pandemieplan

Dieser Plan unterliegt einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Fragen und Anregungen zu diesem Plan richten sie bitte an den Autor via Email an un@nackenheimer.community

Version: 15. März 2020

8.1 Motivation

„Wenn die Möglichkeit besteht, sollte auf Reisen verzichtet, öffentliche Verkehrsmittel gemieden und von zu Hause aus gearbeitet werden. Im Allgemeinen sollten jegliche Kontakte reduziert werden.“

Quelle 13. März 2020 <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus.html>

Diese Empfehlung hat uns bewegt einen Pandemieplan für United Nackenheim zu entwickeln der diese Empfehlungen berücksichtigt, da die meisten unserer Helfer über 60 sind und somit zu einer Risikogruppe gehören.

Der Schwerpunkt liegt hierbei in einer Reduktion der sozialen, persönlichen Kontakte im Zusammenhang mit den regelmäßig durchgeführten Sprechstunden die zweimal wöchentlich im Nackenheimer Rathaus abgehalten werden. Gleichzeitig sollen aber die erforderlichen Hilfs- und Beratungsleistungen weiterhin den Betroffenen zur Verfügung stehen.

Der verfolgte Lösungsansatz basiert auf den Digitalisierungsplänen von United Nackenheim und schreibt diese weiter fort. (Siehe Preisverleihung an United Nackenheim im Rahmen des Wettbewerbs „Ehrenamt 4.0“ in 2019.) Er basiert auf dem Grundgedanken „**So viel digitalisiert wie möglich – so persönlich wie absolut notwendig**“

8.2 Coronavirus – Aktuelle Informationen für Nackenheim

Da nicht alle Bürger Zugriff zu Facebook haben und da wir uns überlegt haben Hilfsangebote zu vermitteln, haben wir 2 neue Seiten hier erstellt.

8.2.1 Coronavirus – Aktuelle Informationen für Nackenheim findet man über folgenden Link:

<https://blog.stey-nackenheim.de/coronavirus-aktuelle-informationen-fuer-nackenheim/>

8.2.2 Coronavirus – Koordination von Hilfsangeboten in Nackenheim:

<http://blog.stey-nackenheim.de/coronavirus-koordination-von-hilfsangeboten-in-nackenheim/>

Hinweis: Nachrichten die nur Asylbewerber und Flüchtlinge betreffen werden über den NRIS Blog und die WhatsApp Gruppe „United Nackenheim“ verbreitet. Neue Mitglieder erhalten vom Moderator einen Einladungslink.

8.3 Ist Aufnahme der Sprechstundenumgebung

Aufgrund der Schließung des Nackenheimer Rathaus kann die dortige Umgebung nicht mehr genutzt werden. (Drucker, Scanner, Möglichkeit der Abgabe von Unterlagen, Unterzeichnung von Unterlagen usw.). Dies bedeutet das diese Vorgänge neu organisiert werden müssen.

Aufgrund der unterschiedlichen technischen Ausstattung der Paten (IT Ausstattung) muss jeder Pate für sich entscheiden welche Teile dieses Planes er übernehmen kann und eigenständig durchführen will und für welche Teile er aus die zentrale IT Umgebung von United Nackenheim zurückgreifen will. Übernimmt er selber die Durchführung ist er ebenfalls dafür verantwortlich den von ihm Betreuten die erforderlichen Kontaktinformationen (Mailadressen, Telefonnummern usw. mitzuteilen.

Die **zentrale Umgebung** wird beim Moderator in der Frankenstr. 32 betrieben. Dort stehen alle Geräte und Anwendungen zur Verfügung.

Im Folgenden werden die einzelnen Prozesse aufgelistet und beschrieben. Ebenfalls werden die Hilfsmittel und Anwendungen beschrieben die für die einzelnen Prozesse zum Einsatz kommen werden.

8.4 Prozesse im Pandemieplan

Hinweis: Fehlen für die Durchführung der Prozesse erforderliche Kontaktinformationen wie Mailadressen, Telefonnummern usw. können diese beim Moderator oder über un@nackenheim.community nachgefragt werden.

8.4.1 IT Prozesse

Die für die Betreuung erforderlichen IT Prozesse umfassen die folgenden Tätigkeiten:

- Kommunikation und Datenaustausch der Paten, Helfer und Integrationsberatern untereinander
- Kommunikation, Daten- und Informationsaustausch mit den Betreuten
- Übergabe von Unterlagen (Scannen von Dokumenten, Unterlagen, Briefen usw.) der Betreuten an die Paten
- Bearbeitung und Rückgabe von Unterlagen (Erstellen, Ausfüllen und Drucken von Dokumenten im Auftrag der Betreuten) an die Betreuten
- Kommunikation mit Externen (Behörden, Verwaltungen, Firmen, Krankenkassen usw.)
- Virtuelle Sprechstunden der Digitalbotschaft
- Zahlungen von Unterstützungsleistungen

Alle Prozesse sind durch die Einwilligungserklärungen und Vollmachten der Betreuten zum United Nackenheim Datenschutz abgedeckt. Diese müssen vorliegen. Näheres regelt das Datenschutzhandbuch von United Nackenheim in der jeweilig aktuellen Version. (Siehe hierzu

https://www.dropbox.com/search/personal?path=%2FUnited+Nackenheim+Nur+Lesen&preview=id%3AEZnN4n5zfAAAAAABTg&query=datenschutz&search_session_id=99088659646143972060629560731388&search_token=HYOQ7lmKE0ZeWnuRp3EDEy535Qr769OfNYPpgyi5Nko%3D)

8.4.2 Kommunikation und Datenaustausch der Paten, Helfer und Integrationsberatern untereinander

Neben telefonischen Kontakten erfolgt der direkte Datenaustausch im Wesentlichen über **Email und WhatsApp**. Sollten Daten aufgrund ihrer Größe nicht auf diesem Weg ausgetauscht werden können so kann der Zugriff auf einen Datenaustauschordner in der UN Dropbox bei un@nackenheim.community angefragt werden.

8.4.3 Kommunikation, Daten- und Informationsaustausch mit den Betreuten

Dieser erfolgt über WhatsApp, Email oder Briefkästen. Es ist immer auf eine Reduktion sozialer Kontakte zu achten.

Im Falle von Kommunikationsproblemen können entweder unsere Integrationsberater per Telefon oder Videokonferenz eingesetzt werden oder bei Texten auf den Google Übersetzer zurückgegriffen werden.

8.4.4 Übergabe von Unterlagen (Scannen von Dokumenten, Unterlagen, Briefen usw.) der Betreuten an die Paten

Unterlagen, wie z.B. Briefe die die Betroffenen erhalten, sollten normalerweise von ihnen eingescannt werden und elektronisch übermittelt werden. Zum Scannen werden die vorhandenen Smartphones und Tablets zusammen mit der **Adobe Scan App** eingesetzt. Betreute die selber keinen Zugriff auf die Adobe Scan APP haben sollten zunächst die Integrationsberater oder andere Flüchtlinge ansprechen die diese App installiert haben und diese bitten ihre Unterlagen zu verarbeiten und weiterzuleiten.

Sollte es nicht gelingen die App zu installieren oder zu betreiben, werden im Notfall auch Fotos der Unterlagen akzeptiert. Diese müssen aber von guter Qualität (Belichtung, nicht verwackelt usw.) sein. In der Zentralumgebung steht ein Softwareprogramm zur Verfügung welches erlaubt diese Fotos wieder in Text umzuwandeln.

Die **elektronische Übermittlung** kann über WhatsApp oder bevorzugt Email erfolgen. Hierbei ist darauf zu achten das NICHT die WhatsApp Gruppe „United Nackenheim“ verwendet wird sondern der direkte WhatsApp Chat mit dem Paten.

Sollte eine elektronische Übermittlung, z.B. aufgrund des Dokumentenumfangs, **nicht möglich sein**, so werden die Unterlagen vom Betreuten in den **Briefkasten des Paten** geworfen. In diesem Fall werden die Unterlagen vom Paten eingescannt. Die Rückgabe erfolgt nach der Bearbeitung über den Briefkasten des Betreuten.

8.4.5 Bearbeitung und Rückgabe von Unterlagen (Erstellen, Ausfüllen und Drucken von Dokumenten im Auftrag der Betreuten) an die Betreuten

Der Pate bearbeitet die mit den Dokumenten zusammenhängenden Hilfsanfragen und erstellt, sofern erforderlich, neue Unterlagen (Anträge, Fragebogen, Schriftstücke usw.) die an externe Dritte (Behörden, Verwaltungen usw.) weitergereicht werden sollen. Hierzu werden Standardtools eingesetzt wie z.B. Word, Adobe Acrobat Reader usw.

Hinweis: Die Entscheidung wo ein Dokument erstellt wird (zentral oder dezentral) unterliegt den Paten, je nach ihren technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten.

Sollten während der Bearbeitung Fragen auftauchen können diese z.B. per Chat oder Email mit den Betreuten geklärt werden. Die Auswahl des Kommunikationskanal richtet sich nach den Möglichkeiten der Betreuten.

Die Rückgabe bzw. Übergabe von Dokumenten, z.B. zum Einholen erforderlicher Unterschriften auf Anträgen, erfolgt über Papierdokumente die über die Briefkästen ausgetauscht werden.

8.4.6 Kommunikation mit Externen (Behörden, Verwaltungen, Firmen, Krankenkassen usw.)

Die Weiterleitung von Dokumenten an Externe erfolgt normalerweise per Mail.

Die hierzu erforderlichen Mailadressen können normalerweise den Unterlagen entnommen werden. Sollte dies nicht der Fall sein, also wenn keine Mailadresse angegeben wurde, kann eine Anfrage an un@nackenheimer.community erfolgen. Die Moderatoren bemühen sich Mailadressen von externen Empfängern zu identifizieren und geben diese an die Paten weiter.

Bei jeglicher Kommunikation im Auftrag der Betreuten ist darauf zu achten das die Betreuten eine Kopie der Unterlagen per Mail oder WhatsApp erhalten. Sollte dies nicht möglich sein wird dem Betreuten eine Papierkopie zur Verfügung gestellt, die ihm über den Briefkasten zugestellt wird.

8.4.7 Virtuelle Sprechstunden der Digitalbotschaft

United Nackenheim bietet normalerweise zweimal pro Woche Sprechstunden im Nackenheimer Rathaus an. Diese werden nach Inkrafttreten des Pandemieplans durch **virtuelle Sprechstunden** abgelöst.

Für die virtuellen Sprechstunden werden folgende Tools eingesetzt:

- Facetime - für Apple IOS Geräte (<https://apps.apple.com/de/app/facetime/id1110145091>)
- Skype – für Android und Windows Geräte (<https://www.skype.com/de/>)

Virtuelle Sprechstunde der Integrationslotsen im Nackenheim

- Jeden Dienstag von 18 - 19:30 Uhr.
- Jeden Freitag von 10:30 - 11:30 Uhr

Facetime Kontakt: Peter Stey, +49 170 7020374, peter@stey-nackenheim.com

Skype Kontakt: Peter Digibo Stey , digitalbotschafter@nackenheimer.community

WhatsApp Kontakt: Peter Stey, +49 170 7020374

Ablauf um die Videochats zu synchronisieren:

1. Videokonferenz über WhatsApp bei Peter Stey anmelden
2. Der Integrationslotse, der die Sprechstunde hält, bestätigt die Anfrage über WhatsApp
3. Der Integrationslotse ruft per Facetime oder Skype den Betreuten zurück sobald er frei ist

Hinweis: Integrationsberater sind mit iPads ausgerüstet worden und sollten somit per Facetime oder Skype erreichbar sein. Sie können somit, sofern verfügbar in Gruppenkonferenzen eingebunden werden. Beschreibungen zum technischen Vorgehen sind in Arbeit und werden sobald verfügbar über NRIS (<https://nris.nackenheimer.community>) veröffentlicht.

Ob auch Webkonferenzen angeboten werden wird zur Zeit noch untersucht.

8.4.8 Zahlungen von Unterstützungsleistungen

Sowohl die Ehrenamtspauschale, als auch Fahrkarten und andere finanzielle Zuschüsse werden normalerweise in den Sprechstunden ausgezahlt. Auch dies ist im Rahmen dieses Planes nicht mehr möglich.

Paten erhalten Zahlungen via Banküberweisung.

Ablauf für Zahlungen an Betreute:

1. Beleg wird zusammen mit einem Blatt eingereicht. Auf dem Blatt sollte der folgende Text stehen:
**„Ich bitte um Erstattung
Name, Datum und Unterschrift „**
2. Pate erstellt einen Auszahlungsbeleg mit Hilfe des unterschriebenen Blattes
3. Auszahlungsbeleg wird über Mail, WhatsApp oder Briefkasten dem Zahlungsempfänger zugestellt
4. Pate zahlt Geld über Briefkasten aus

8.4.9 Zugriffsinformationen der eingesetzten Tools:

Bei Problemen mit den eingesetzten Tools bitte beim Moderator melden. Für den Remote-Zugriff auf IT geräte kommt TeamViewer zum Einsatz.

Dropbox Datenaustauschordner: <https://www.dropbox.com/home/UN%20Patent%20Datenaustausch>

WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/?lang=de>

Adobe Scan App: <https://acrobat.adobe.com/de/de/mobile/scanner-app.html>

Moderator Email: un@nackenheim.com

Moderator Telefon und WhatsApp: 0170 7020374 Peter Stey

Facetime - für Apple IOS Geräte (<https://apps.apple.com/de/app/facetime/id11110145091>)

Skype – für Android und Windows Geräte (<https://www.skype.com/de/>)

Google Übersetzer -

<https://support.google.com/translate/answer/6350850?co=GENIE.Platform%3DiOS&hl=de>

Remote Support Tool - <https://www.teamviewer.com/de/>