Corona – Pfarren helfen mit Herz

Ideen und Tipps für die pfarrliche Caritasarbeit unter dem COVID 19-Maßnahmengesetz

Sprechstunden am Telefon

Auch und gerade jetzt kann es sinnvoll sein, die pfarrliche Sprechstunde wiederaufzunehmen. Diese sollte allerdings proaktiv telefonisch abgehalten werden. Auch Videotelefonie (z.B. über WhatsApp) kann eine gute Möglichkeit sein, mit altbekannten Gesichtern in Kontakt zu kommen.

Der vorübergehende Delogierungsstopp bei Wiener Wohnen könnte bei manchen KlientInnen dazu führen, dass sie die Mietzahlungen aussetzen und somit hohe Mietrückstände ansammeln. Das sollte unbedingt vermieden werden.

Organisatorisches

Nehmen Sie Kontakt auf zu Ihrem Sprechstundenteam und fragen Sie nach, wer zur Mitarbeit bereit ist. Setzen Sie sich einen zeitlichen Rahmen. Greifen Sie z.B. auf die „alten“ Sprechstundenzeiten zurück, während denen telefoniert wird. Entweder man erledigt die Anrufe im Homeoffice oder man geht einzeln zu abgesprochenen Zeiten in die Pfarrkanzlei ins Sprechstundenzimmer. Dort hätte man auch Zugriff auf die notwendigen Dokumente.

Falls die Anrufe von zu Hause gemacht werden, sollte für die telefonische Sprechstunde ein Caritashandy verwendet werden. Eine eigene SIM-Karte kann man um wenig Geld im Supermarkt kaufen und diese in ein altes Handy geben. Falls man vom Privathandy telefonieren muss, die eigene Nummer unterdrücken bzw. nur an wirklich gut bekannte Personen nach eigenem Ermessen weitergeben. Die Pfarrkanzlei kann auch als Schnittstelle fungieren und Rückrufbitten an die Ehrenamtlichen weiterleiten, damit Privatnummern nicht öffentlich gemacht werden müssen. Versuchen Sie auch im Homeoffice Zugang zu den Unterlagen der Sprechstunden zu bekommen, damit Sie diese während der Gespräche vor sich haben. Während der Telefonate ist es sinnvoll, einen Computer vor sich zu haben, um zu dokumentieren bzw. gleich Dinge nachzuforschen.

Zielgruppe StammklientInnen

Klären Sie die Vorgangsweise: WEM wollen wir WIE helfen? Zu Beginn empfiehlt es sich, auf gut bekannte StammklientInnen zu fokussieren. Jede/r

Sprechstundenmitarbeiter/in überlegt sich, wer die eigenen HauptklientInnen sind. Diesem Personenkreis zu helfen ist ob der Distanz schon eine genug große Aufgabe. Soll monetär/durch die Zahlung von Mieten, Stromrechnungen etc. geholfen werden? Beratend?

Vorarbeit

Informieren Sie sich vorab über das momentane Angebot der wichtigsten Einrichtungen und Beratungsstellen (Le+O, Sozialberatung, Wärmestube etc.). Viele Hilfseinrichtungen fahren momentan ein Not-Programm wieder hoch. Vernetzen Sie sich mit anderen Hilfsangeboten in der Pfarre bzw. im Grätzel. Wer bietet einen Einkaufsdienst an? Wo kann man günstig Lebensmittel bekommen? Schauen Sie auch auf unsere ständig aktualisierte Homepage www.pfarrcaritas.at. Dort gibt es eine eigene Corona-Rubrik mit nützlichen Tipps und Infos. Verfolgen Sie politische Entscheidungen zu relevanten Themen wie Delogierung, Mietstundungen etc. Der momentane Delogierungsstopp bei Wiener Wohnen könnte von den Klienten dahingehend missverstanden werden, dass sie glauben, man müsse keine Miete mehr zahlen. Dem ist nicht so!!

Ablauf

- Beginnen Sie das Gespräch mit allgemeinen Fragen zum Befinden und zur Gesundheit des Klienten
- Fragen Sie nach, ob es Probleme mit den Rechnungen gibt bzw. nehmen Sie Bezug auf Ihnen bekannte Probleme des/der KlientIn
- Lenken Sie das Gespräch unbedingt auf die **aktuellen Strom-, Gas- und Mietrechnungen**. Verweisen Sie darauf, dass trotz vorübergehendem Delogierungsverbot diese Rechnungen zu zahlen sind. Es soll vermieden werden, dass sich riesige Rückstände ansammeln, die dann alle auf einmal fällig werden, wenn die Schutzregelungen wieder zurückgenommen werden. Viele KlientInnen denken nicht an die Zukunft und können das verfügbare Geld nicht einteilen.
- Fragen Sie auch nach **Handy- und Internetrechnungen**. In Zeiten wie diesen haben zwar unsere Klienten alle Handy und Internetverträge, aber meistens mit limitiertem Datenvolumen. Kommen die Kinder/Jugendlichen/Eltern mit dem Datenvolumen aus, wenn auch für die Schule gearbeitet werden muss? Die Freizeit kann nicht im Park oder mit Freunden verbracht werden, d.h. auch hier wird das Handy verstärkt genutzt. Kaufen die Klienten Datenvolumen dazu? Und wenn ja zu welchem Preis? Wie geht sich das mit den Kosten aus?
- Schützen Sie sich auch unter diesen Bedingungen vor Betrug! Lassen Sie sich nicht unter Zeitdruck setzen