

Hygiene- und Infektionsschutzkonzept des Diakonischen Werkes während der Corona-Pandemie

(Stand: 23.11.2020)

Auf **Grundlage der Schutzverordnungen des Landes NRW in ihrer jeweils gültigen Fassung** legen wir in der aktuellen Corona-Situation das folgende Hygienekonzept vor:

Grundsätzliche Maßnahmen

1. Telefonische Beratung oder Videokonferenz sind der Präsenzberatung vorzuziehen.
2. Wenn möglich, Beratung im Freien im Abstand von mind. 1,5 Metern (je nach Ratsuchenden und Möglichkeit ggf. mit Mundschutz).
3. Beratung mit Abstand in eigenen Räumen im Abstand von mind. 1,5 Metern und tragen von Mundschutz.
4. Beratung im Klientenhaushalt mit Abstand von mind. 1,5 Metern und tragen von Mundschutz.
5. Tragen von FFP2-Mundschutz, wenn der Abstand von 1,5 Metern zum Klienten in besonderen Situationen (z.B. Autofahrten) nicht eingehalten werden kann und keine andere geeignete Schutzmaßnahme (z.B. Hygieneschutzwand) vorhanden ist.

Standards für die Umsetzung der notwendigen Hygienemaßnahmen

- Klientinnen und Klienten werden bei Terminvereinbarungen darauf aufmerksam gemacht, dass sie bei neu aufgetretenen gesundheitlichen Beschwerden eine ärztliche Abklärung vornehmen lassen und vorsichtshalber keine Beratung in geschlossenen Räumen beanspruchen dürfen.
- An den Türen und Eingangstüren sind gut sichtbare Schilder angebracht, damit ein ungesteuerter „Walk-in“ minimiert wird.
- In allen Räumen und Begegnungsflächen werden die Abstandsregelungen von mindestens 1,5 Meter zwischen Personen beachtet, ggf. sind räumliche Umgestaltungen vorgenommen.
- Es sind geeignete Vorkehrungen zur Steuerung des Zutritts und zur Vermeidung von Warteschlangen getroffen. Beispiele: Beratung auf Termin, keine Wartebereiche, keine Serviceangebote im Wartebereich wie Zeitschriften und Getränke.
- Die Nutzung von Verkehrswegen (u.a. Treppen, Türen, Aufzüge) ist so angepasst, dass ausreichender Abstand eingehalten werden kann. Wo erfahrungsgemäß Personenansammlungen entstehen, sind Schutzabstände der Stehflächen, z.B. mit Klebeband markiert.
- Entsprechend der räumlichen Möglichkeiten ist ein Klientenmanagement im Eingangs- bzw. Wartebereich entwickelt, damit Personen sich möglichst wenig begegnen. Für SARS-CoV-2-Verdachtsfälle ist keine regelhafte Sprechzeit in den Räumlichkeiten möglich. In dringenden Notfällen sollte die Beratung telefonisch oder als Videoberatung durchgeführt werden, bis die Unbedenklichkeit ärztlich bestätigt ist oder der/der/die Ratsuchende aus der Quarantäne entlassen wurde.
- In der Beratungseinrichtung findet eine Zugangssteuerung statt, so dass pro fünf Quadratmetern Fläche max. eine Person Zutritt erhält.
- Persönliche Begegnungen in Gruppen von mehr als zwei Personen zuzüglich Familienangehöriger werden grundsätzlich vermieden. Dies gilt auch für den Austausch in Büroräumen, im Flur oder Treppenhaus.
- Regelmäßiges Lüften dient der Hygiene und fördert die Luftqualität (in geschlossenen Räumen kann die Anzahl von Krankheitserregern in der Raumluft steigen).
- Klima- bzw. Ventilationsanlagen, die lediglich die Umwälzung bzw. die Verwirbelung der Raumluft bewirken, werden nicht genutzt.
- Bei der Reinigung mit Flächendesinfektionsmittel ist berücksichtigt, dass die Wirkung einer Einwirkzeit von zwei Minuten bedarf.
- Türklinken und Türknöpfe werden mehrfach täglich desinfiziert.
- Flächendesinfektionsmittel (z.B. für den Arbeitsplatz) wird in ausreichendem Maße zur Verfügung gestellt.
- Zur Reinigung der Hände in den Sanitärbereichen werden hautschonende Seife und ein Handtuchspender zur Verfügung gestellt.

- In den Toiletten wird Desinfektionsmittel für die Desinfektion der Toilettenbrillen zur Verfügung gestellt.
- Auf geltende Abstands- und Hygieneregungen wird durch entsprechende Beschilderung, ggf. auch mehrsprachig, hingewiesen.
- Beratende und Ratsuchende tragen in jedem direkten Kontakt (auch zwischen Mitarbeitenden) Schutzmasken für den Nasen- und Mundbereich.
- Transparente Abtrennungen (Schutzfenster) sollen für Kontaktsituationen mit „Schaltercharakter“ verwendet werden.
- Es werden keine Nahrungs- und Genussmittel am Arbeitsplatz, bzw. in den Dienststellen für den allgemeinen Zugriff abgelegt.

Verfahrenshinweise:

- Gruppenberatungen werden in kleineren Gruppen entsprechend der jeweils gültigen Abstandsregeln des Landes NRW durchgeführt. Gruppenarbeit wird entsprechend der Verordnung NRW in größeren Räumen mit ausreichend Personenabstand und Belüftungspausen durchgeführt. Alternativ werden Gruppenangebote per Videokonferenz durchgeführt.
- Persönliche Kontakte werden durch Terminorganisation vermieden.
- Begleitpersonen (Kinder, Dolmetscher, etc.) zu Beratungsgesprächen sind unter Wahrung der Abstandsgebote nicht ausgeschlossen.
- Statt Komm-Struktur wird – wenn möglich - aufsuchend gearbeitet, damit Klientinnen und Klienten sich nicht im ÖPNV potenziellen Kontaktsituationen aussetzen müssen. Beratungs- und Therapiegespräche werden auch beim Spaziergang an frischer Luft mit entsprechendem Abstand durchgeführt.
- Alle Mitarbeitenden, die einen persönlichen Beratungs- oder Betreuungskontakt zu einer Klientin bzw einem Klienten durchführen, haben diesen mit Uhrzeit zu dokumentieren. Sofern die Klientin/der Klient bekannt ist bzw. im Rahmen eines Betreuungs- oder Beratungsprozesses begleitet wird, reicht es aus, diesen Kontakt mit Datum sowie der Uhrzeit von Beginn und Ende schriftlich festzuhalten. Sofern es in den einzelnen Diensten nicht möglich ist, die Uhrzeiten in den vorhandenen Dokumentationsprogrammen zu ergänzen, kann auch das in den Sachgebieten vorliegende Formular verwendet werden; es ist dann 4 Wochen unter Wahrung des Datenschutzes aufzubewahren und anschließend zu vernichten.
- Für persönliche Beratungs- oder Betreuungskontakte zu unbekanntem Personen, oder Klient*innen, die sich nicht in einem laufenden Betreuungsprozess befinden, ist das in den Dienststellen vorliegende Formular auszufüllen und für den Zeitraum von 4 Wochen unter Wahrung des Datenschutzes aufzubewahren und anschließend zu vernichten.
- Darüber hinaus ist in jeder Dienststelle die ebenfalls vorliegende Information zum Datenschutz öffentlich auszuhängen und der Besucherin/dem Besucher nach Wunsch auszuhändigen.

In den Sachgebieten des Diakonischen Werkes gelten darüber hinaus folgende konkreten Hygiene- und Schutzmaßnahmen:

Sachgebiet Wohnungslosenhilfe:

- **Schutzausrüstung**
 - **Einmalhandschuhe** sind in ausreichender Anzahl und den benötigten Größen vorhanden und den Mitarbeiter*innen ist der Lagerort und die Pflicht zur Nutzung bekannt
 - **Mund-Nase-Masken:**
 - Selbst hergestellte textile Mund-Nasen-Masken und Alltagsmasken sind in ausreichender Stückzahl vorhanden und stehen Mitarbeiter*innen zur Verfügung. Der Lagerort ist allen Mitarbeiter*innen bekannt.
 - Bei Bedarf ist eine Ausgabe von Masken an Klient*innen möglich
 - Abfallbehältnisse mit Deckel zur Entsorgung der gebrauchten Masken sind an allen Aus- und Eingängen aufgestellt.
 - Die Leerung erfolgt ausschließlich mit Handschuhen und Schutzmaske!
 - FFP2-Masken stehen in geringer Stückzahl für Kontakte zur Verfügung, bei denen der Mindestabstand von 1,50 m nicht eingehalten werden kann
 - **Desinfektionsmittel:**
 - Händedesinfektionslösung und fettlösende Waschlotion ist auf den Toiletten für Mitarbeitende und Klient*innen vorhanden.
 - An den Eingängen zur Dienststelle stehen auf "Hygienetischen" Desinfektionsspender zur Händedesinfektion zur Verfügung
 - Flächendesinfektionslösung ist in gebrauchsfertiger Mischung durch die Mitarbeiterinnen in der Hauswirtschaft zur Verfügung gestellt
- **Personalkonzept zur Vermeidung von infektions-/quarantänebedingter Schließung der Dienststelle**
 - **Mindestanforderung** der Leistungen auch im Falle einer angeordneten Quarantäne:
 - Postausgabe, Auszahlung der Klientengelder/Tagessätze, Einrichtung Erreichbarkeitsadressen, Überweisungen von Personenkonten, Beratung von Klient*innen der Wohnhilfen, Bestellung von Material
 - **Arbeitsbereich "Verwaltung"** Sicherstellung der kontinuierlichen Einsatzfähigkeit durch werktäglich wechselnden, getrennten Einsatz in zwei Sachgebieten
 - Umgehende Einstellung der **Essensausgabe** bei angeordneter Quarantäne

- Arbeitsbereich "Beratung/Betreuung"

Die beschriebenen Maßnahmen verstehen sich als Stufenlösung. Beabsichtigt ist im ersten Schritt eine Umsetzung der Stufe 1. Die Umsetzung erfolgt ohne weitergehende Einschränkung von Beratungskontakten mit den Hilfesuchenden. Das Konzept wird kontinuierlich an die Anforderungen der gesetzlichen Vorschriften und Erlasse angepasst. Sollte eine Quarantäne alle Mitarbeiter*innen des Sachgebietes „Wohnungslosenhilfe“ treffen, tritt Stufe 2 in Kraft.

1. Sicherstellung der Einsatzfähigkeit der Einrichtung durch strikte Trennung der Teams der „Wohnhilfen“ und der „Beratung“ in **jeweils** ein Präsenzteam und ein „Backupteam“ durch verstärktes hybrides Arbeiten (Nutzung freier Bürokapazitäten im Werk, Nutzung von Home Office, Nutzung von SA+M, etc.) mit regelmäßig wechselndem Einsatz. Zur Sicherung der Vertretungsmöglichkeit wird ein werktäglicher Wechsel umgesetzt. Dabei ist dafür Sorge zu tragen, dass zwischen Präsenz- und Backupteams keine persönlichen Kontakte stattfinden. Die Kommunikation erfolgt per Telefon oder auf digitalem Wege. Die Planung und interne Kommunikation wird durch regelmäßige digitale Teamkonferenzen sichergestellt.
 - Übergabemöglichkeiten (von Schriftstücken/Bargeld/Akten etc.) ohne pers. Kontakt sind vorhanden
 - Übernahme des kompletten Dienstgeschäfts durch das Backupteam und eine Fachkraft für Verwaltung im Falle einer angeordneten Quarantäne
2. Übernahme der Dienstgeschäfte vor Ort durch "**externe**" Mitarbeiter*innen des DW im Falle einer angeordneten Quarantäne aller Mitarbeiter*innen des Sachgebietes zur Sicherstellung der Versorgung der Zielgruppe

- Raumkonzept

- Besprechungsecken in den Büros sind aufgelöst.
- Schreibtische und Besuchertische sind als räumliche Abtrennung zur Wahrung des Mindestabstandes von 1,50 m genutzt.
- Die Büros sind mit max. zwei Besucherstühlen ohne Polster bestückt.
- Eine gute Belüftung der Büros ist sichergestellt. Nach jedem Beratungskontakt ist eine Stoßlüftung und die Desinfektion der Flächen durchgeführt.
- Zur besseren Steuerung des Zugangs zur Einrichtung und Wahrung der Abstandsregeln gilt folgende Nutzung der **Eingänge** (jeweils mit Hygienetischen):
 - Wohnhilfen: Eingang Grenzstr. 73c
 - Treffpunkt: Eingang Grenzstr. 73c
 - FBS Beratung, Postausgabe und Auszahlung FBS und Wohnhilfen: Grenzstr. 73a
- **Ausgang für FBS und Treffpunkt: Grenzstr. 73b**
- **Ausgang für Wohnhilfen: Grenzstr. 73c**
- Der Zugang wird an allen Eingängen gesteuert!
- In der gesamten Dienststelle gilt eine **Maskenpflicht, auch während der Beratungsgespräche!**
- Die vorgeschriebenen Laufwege in der Einrichtung sind markiert.
- Der Eintritt ist nur einzelnen Personen gestattet.

- **Ein Belegungsplan** für die nutzbaren Büros ist für das Sachgebiet erstellt. Folgende Aspekte sind berücksichtigt:
 - die Optimierung der Arbeitsabläufe
 - Reduzierung vermeidbarer Kontakte in der Einrichtung
 - die konsequente Reduzierung der Aufenthaltsdauer der Klient*innen in der Einrichtung
 - weitestgehender Verzicht auf kreuzende Wege innerhalb der Einrichtung
 - Schaffung von Ausweichbüroraum für „Backupteams“ mit der Möglichkeit, Klient*innenkontakte durchzuführen
 - größtmöglicher Schutz der Klient*innen und Mitarbeiter*innen (insbes. mit hohem Infektionsrisiko)

- **Treffpunkt:**

Der Treffpunkt stellt aktuell eine **Grundversorgung wohnungsloser Menschen und Personen**, die sich in den Mitarbeiter*innen der FBS **bekanntesten Notlagen** befinden, sicher. Kurzfristig wird eine grundsätzliche „Öffnung“ als Aufenthaltsangebot nicht angestrebt und ist aufgrund der bestehenden Auflagen zur Kontaktreduzierung nicht angezeigt. Personen, die zur o.g. Zielgruppe gehören, werden gezielt durch die Mitarbeiter*innen angesprochen und zur Einnahme des Essens im Treffpunkt „eingeladen“. Das Angebot „T’Go“ (außer Haus) wird aufrechterhalten.

Folgende Regelungen sind umgesetzt:

- Die **Kontakt**daten der Nutzer der Einrichtung sind erfasst
- Erklärungen zum datenschutzkonformen Umgang mit den erhobenen Daten sind ausgehängt,
- Tische und alle Kontaktflächen sind nach der Nutzung desinfiziert
- Sitzplätze sind den Gästen zugewiesen und Tische nummeriert
- Eine Skizze mit der Tisch-/Sitzplatzanordnung ist erstellt und liegt in der Einrichtung aus
- Eine „Tischreservierung“ wird angestrebt
- Die Aufenthaltsdauer im Treffpunkt ist auf 30 Minuten beschränkt
- Die Nutzung der Dusche und Kleiderkammer ist in der Zeitspanne der Essensausgabe untersagt

1. **Ev. Familienhilfe e.V.:**

- **Geldauszahlungen** an Betreute finden im Auszahlungsbüro im Diakonieladen Marktstraße 152 statt. Die Betreuten betreten das Ladenlokal einzeln mit Mundschutz. Betreuten ohne Mundschutz wird ein Mundschutz zu Verfügung gestellt. Die Betreuten desinfizieren ihre Hände beim Betreten des Ladenlokals. Durch die Unterschrift auf der Auszahlungsanweisung, die mit Datum und Uhrzeit versehen ist, ist der Nachweis des Kontaktes erfolgt. Für die Unterschriften auf den Auszahlungsbelegen verwendet jeder Betreute einen anderen Stift, der anschließend desinfiziert wird.

In den Büros der Betreuer*innen finden keine Gespräche mit Betreuten und Ratsuchenden statt.

- **Beratungsgespräche** mit Betreuten, mit ehrenamtlichen Betreuern und zu Fragen der Vorsorgevollmachten finden im Auszahlungsbüro mit maximal 2 Personen oder im Sitzungszimmer des Diakonischen Werkes mit maximal 4 Personen nach Terminabsprache statt. Belegungskalender werden an der Zentrale des Diakonischen Werkes geführt. Nach den Beratungsgesprächen werden Stühle und Tische desinfiziert und die Räume mindestens 15 Min. gelüftet.
- **Einführungs- und Fortbildungsveranstaltungen** finden im Sitzungssaal des Kirchenkreises mit maximal 12 Personen nach vorheriger Anmeldung statt. Nach den Veranstaltungen werden die Kontaktflächen der Stühle und Tische desinfiziert und die Räume mindestens 15 Min. gelüftet.

2. Psychosoziales Gesundheitszentrum:

- Die Gruppenarbeit ab dem 08.06.2020 ist auf insgesamt fünf Personen (inkl. Gruppenleitung) pro Gruppenraum (beide Räume werden genutzt und von einer ehrenamtlichen Kraft begleitet) beschränkt.
- Die Räume sind derart gestaltet, dass den Besuchern Plätze zugewiesen werden. Die Abstandsregeln sind entsprechend einzuhalten. Ein Mund-Nasen-Schutz ist zwingend sowohl von den Besuchern als auch von den Mitarbeitenden zu tragen. Die Plätze sind optisch gekennzeichnet.
- Die Gruppenräume sind permanent zu belüften und die Stühle und Tische nach Benutzung von den MA zu desinfizieren.
- Im Eingangsbereich hat der Besucher zu warten, bis er/sie von einem MA abgeholt und in den Beratungs-/Gruppenraum begleitet wird. Der Eingangsbereich / Wartebereich ist optisch gekennzeichnet. Eine Wartezone vor der Dienststelle ist ebenfalls mit Abstandsmarkern versehen.
- Insbesondere beim Zugang zur oberen Etage ist vom Personal darauf zu achten, dass nur eine Person gleichzeitig das Treppenhaus benutzt.
- Während der Gruppenarbeit werden keine Kartenspiele oder ähnliche Aktivitäten durchgeführt, die einen Austausch von (Spiel-) Materialien erfordern. Gleiches gilt für die Kreativgruppe o.ä. Angebote.
- Angebote mit Speisen sind bis auf Weiteres von der Angebotspalette ausgeschlossen. Der Ausschank und das Abräumen der Getränke obliegt allein der Gruppenleitung.
- Kreative (neue) Ideen werden mit der Abteilungsleitung bzw. deren Vertretung in Einklang mit dem Hygienekonzept abgestimmt.
- Grundsätzlich wird Besuchern der Zutritt zur Dienststelle nur anlassbedingt gewährt (Termine zur Beratung, Gruppenzeiten).
- Sämtliche Besucher der Dienststelle werden über die „Kontakt-Dokumentation“ erfasst.

3. Jugend- und Familienhilfe:

- Das vorliegende Konzept deckt die notwendigen Schutzmaßnahmen für die Arbeitsbereiche der JuFa ab
- Für die „Junge-Mütter-Gruppe“ in Kooperation mit dem FEBW gilt das dort erstellte Schutzkonzept

4. Schuldnerberatung:

- Benutzung der Sprechanlage vor dem Einlass in die Beratungsstelle und Erkundigung nach Krankheitssymptomen, die auf eine Infektion mit dem Corona-Virus hinweisen könnten
- Umbau des Thekenbereiches und Verwendung des Absperrbandes zwecks Abstandswahrung
- Verwendung von Stühlen ohne Armlehnen für Besucher
- Separater Sitzplatz im Wartebereich für Klienten, für die eine Pfändungsschutzkonto-Bescheinigung ausgestellt wird
- Um 15 Minuten versetzte Terminvergabe
- Überprüfung nach dem Termin im Büro, ob sich keine weiteren Personen auf dem Weg zum Ausgang befinden
- Stoßlüften der Büros nach Beratungsterminen
- Desinfektion der Türgriffe, der Theke sowie der Besprechungstische durch Verwaltungskräfte und Berater*innen nach jedem Termin
- Keine Durchführung von offenen Sprechstunden bis auf Weiteres

5. Gemeinschaftsunterkunft Kapellenstraße:

- Keine zusätzlichen Regelungen

6. Ferienwerk:

- Keine zusätzlichen Regelungen

7. Fahrdienst:

- Betreten von öffentlichen und kirchlichen Einrichtungen nur mit Mund-Nasen-Schutz
- Dienstfahrten sollen, wenn möglich, alleine durchgeführt werden; in Ausnahmefällen ist die Mitnahme einer*s weiteren Mitarbeitenden gestattet
- Beifahrer*innen haben einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen
- Beifahrer*innen werden auf dem rechten Sitzplatz der Rückbank befördert
- Ausstattung der Fahrzeuge mit Desinfektionsmitteln für Hände und Kontaktflächen
- Desinfektion der Hände vor und nach jedem Kontakt zu den Institutionen
- Übergabe und Entgegennahme von Dokumenten nur unter Einhaltung der Abstandsregel von 1,5 Metern.

Dieses Konzept gilt bis auf Weiteres und wird in Verantwortung des Leiters des Diakonischen Werkes abhängig von den Schutzverordnungen des Landes NRW, den Empfehlungen des Robert-Koch-Institutes und den Maßnahmen des Ev. Kirchenkreises Oberhausen angepasst, bzw. überarbeitet.

Die jeweils aktuelle Fassung des Hygienekonzeptes ist in den Sachgebieten des Diakonischen Werkes an gut sichtbarer Stelle ausgelegt, bzw. aufgehängt.

Oberhausen, 23.11.2020

gez.
Frank Domeyer
Leiter