

FAQs zum Angebot Stadtmenschen Mobil



STADT
MENSCHEN
WIEN

1. Was ist das Angebot der Stadtmenschen Mobil?

Stadtmenschen Mobil ist eine Erweiterung des Stadtmenschen Buddy Projektes innerhalb der erprobten Strukturen in Kooperation mit den FSW Wiener Pflege- & Betreuungsdiensten (FSW-WPB).

In der ersten Phase wird FSW-Kund*innen auf Anfrage durch Mitarbeiter*innen der FSW-WPB Soziale Arbeit sowie FSW-WPB Tageszentren eine **mobile Begleitung durch Freiwillige zur Unterstützung bei Terminen** angeboten.

2. Für wen ist das Angebot der Stadtmenschen Mobil?

In der ersten Projektphase richtet sich das Angebot an **Kund*innen, die in einer laufenden Betreuung durch die FSW-WPB Soziale Arbeit oder die FSW-WPB Tageszentren sind.**

Das Angebot umfasst auch einen **Erinnerungsservice**, der für diese Kund*innen vor dem Abschluss der Betreuung durch den FSW gebucht werden kann. Ähnlich wie im Buddy Projekt können anschließend **auch Klient*innen** begleitet werden, **die sich nicht mehr in einer laufenden FSW Betreuung befinden.**

3. Wer kann das Angebot buchen?

Das Angebot der Stadtmenschen Mobil ist **exklusiv für Mitarbeiter*innen des FSW** und startet in der ersten Phase mit der **FSW-WPB Sozialen Arbeit sowie den FSW-WPB Tageszentren.**

Alle dort tätigen FSW Mitarbeiter*innen können das Angebot **für von ihnen betreute Kund*innen** beim Büro der Stadtmenschen Wien buchen.

4. Was kann von FSW Mitarbeiter*innen im Zuge des Angebots gebucht werden?

Das Angebot umfasst **1. eine mobile Terminbegleitung**, die während der laufenden Betreuung im FSW gebucht werden kann. Die geschulten Freiwilligen der Stadtmenschen Wien begleiten die Klient*innen und unterstützen organisatorisch und moralisch bei vereinbarten Terminen.

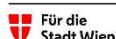
Außerdem umfasst das Angebot **2. ein Erinnerungsservice**, das für FSW Kund*innen gebucht werden kann, die kurz vor dem Abschluss der Betreuung durch den FSW stehen. **Nach Fallabschluss erinnern die Stadtmenschen zukünftig die Klient*innen telefonisch an einen Begleitungstermin** (z.B. für eine Antragsverlängerung). Zur **Vorbereitung des Termins** (z.B. Unterstützung beim Ausfüllen des Antrags) wird den Klient*innen ein **Sprechstundentermin** bei den Stadtmenschen angeboten, zu dem ebenfalls eine mobile Begleitung in Anspruch genommen werden kann.

5. Was sind mögliche Begleitungsziele?

Finanzielles (MA 40 Sozialzentren, AMS, Schuldnerberatung, Banken, Finanzamt etc.),
Gesundheit (FSW Beratungszentren, ÖGK, PVA, PSD, MA 15, Ärzt*innen, Krankenhaus, Rehazentren),
Rechtsberatungsstellen (Mietrechtsberatung, AK, MA 35 etc.),
Behördenwege (Magistratische Bezirksämter, Pass-Service etc.),
Soziale Ressourcen in Wohnumgebung erschließen (z.B. Pensionistenklubs, um Klubkarte zu machen)
Sprechstunden der Stadtmenschen Wien (Vor-/Nachbereitung von Terminen bei Erinnerungsservice).



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien



Für die
Stadt Wien

Stadtmenschen Wien
Sachsenplatz 4-6/1, 1200 Wien

Verein Social Innovation Wien
ZVR- Zahl: 982787773

FAQs zum Angebot Stadtmenschen Mobil



6. Wie ist das Angebot zu buchen?

Schritt 1: FSW Mitarbeiter*innen informieren in der laufenden Betreuung ihre Kund*innen über das Angebot der Stadtmenschen Wien. Als Hilfsmittel dient das Dokument „**Anschreiben für KundInnen**“.

Schritt 2: Haben Klient*innen Interesse am Angebot der Stadtmenschen Wien, unterschreiben sie den sie betreuenden FSW Mitarbeiter*innen das Dokument „**Einwilligung zur Datenverarbeitung**“. Somit dürfen die FSW Mitarbeiter*innen die Klient*innendaten im Zuge der Buchung an das Stadtmenschen Büro weitergeben.

Schritt 3: FSW Mitarbeiter*innen füllen für ihre Klient*innen das Dokument „**Datenblatt zur Buchung**“ aus und übermitteln es zusammen **mit der Einwilligung zur Datenverarbeitung an das Stadtmenschen Büro** (mobil@stadtmenschen.wien). Nach der ersten Projektphase wird zukünftig auch eine direkte online Buchung über caredesk für die FSW Mitarbeiter*innen ermöglicht.

Schritt 4: Die **Stadtmenschen Wien bestätigen den FSW Mitarbeiter*innen die Buchung** und informieren ihre Freiwilligen über die anstehende Begleitung. In weiterer Folge können die Freiwilligen die Begleitung selbstständig über das caredesk Ticket-System übernehmen.

7. Wie weit im Voraus bzw. wie kurzfristig kann das Angebot gebucht werden?

Für FSW Kund*innen in laufender Betreuung kann eine **mobile Terminbegleitung** ab erfolgreicher Buchung **nach längstens 2 Werktagen** organisiert werden. Kurzfristiger (z.B. als Unterstützung im Krankheitsfall etc.) kann gerne angefragt werden, aber nur je nach Ressourcen übernommen werden.

Durch das **Erinnerungsservice** können auch Begleitungen – inklusive verlässlicher Erinnerung der Klient*innen – mehrere Monate im Voraus gebucht werden. Ist, z.B. bei Fallabschluss durch den FSW, noch nicht klar, ob Klient*innen zum zukünftigen Zeitpunkt überhaupt eine Begleitung brauchen bzw. wollen, klärt dies das Stadtmenschen Büro im Zuge des Erinnerungsservices ab.

8. Wie oft kann das Angebot gebucht werden?

FSW Mitarbeiter*innen (der WPB Sozialen Arbeit und WPB Tageszentren) können für ihre Kund*innen in laufender Betreuung **beliebig viele mobile Begleitungen hintereinander** buchen. Für jede Begleitung ist allerdings **eine erneute Buchung** bei den Stadtmenschen Wien notwendig (die Einwilligung von Klient*innen zur Datenverarbeitung durch die Stadtmenschen Wien muss lediglich einmal übermittelt werden).

Wurde die FSW Betreuung bereits abgeschlossen und vor dem Fallabschluss bereits eine Begleitung (oder der Erinnerungsservice) gebucht, können Klient*innen, die keine FSW Kund*innen mehr sind, selbst bei den Stadtmenschen Wien telefonisch eine Begleitung buchen. Hierzu erhalten sie nach der ersten Begleitung eine Visitenkarte mit einer Telefonnummer.

FAQs zum Angebot Stadtmenschen Mobil



STADT
MENSCHEN
WIEN

9. Kann ein Angebot mehrmals für dieselben Klient*innen gebucht werden?

Selbstverständlich können für einzelne Kund*innen, die in laufenden FSW-Betreuungen sind, **mehrere Begleitungen hintereinander** gebucht werden. Für jede Begleitung ist allerdings **eine erneute Buchung** bei den Stadtmenschen Wien notwendig (die Einwilligung von Klient*innen zur Datenverarbeitung durch die Stadtmenschen Wien muss lediglich einmal übermittelt werden).

Wurde die FSW Betreuung bereits abgeschlossen und vor dem Fallabschluss bereits eine Begleitung (oder der Erinnerungsservice) gebucht, können Klient*innen, die keine FSW Kund*innen mehr sind, selbst bei den Stadtmenschen Wien telefonisch eine Begleitung buchen. Hierzu erhalten sie nach der ersten Begleitung eine Visitenkarte mit einer Telefonnummer.

10. Können Klient*innen selbst das Angebot direkt bei den Stadtmenschen buchen?

Die **erste Buchung muss über eine*n FSW Mitarbeiter*in für Kund*innen erfolgen**, die sich (noch) in einer laufenden FSW Betreuung befinden.

Wurde die FSW Betreuung bereits abgeschlossen und vor dem Fallabschluss bereits eine Begleitung (oder der Erinnerungsservice) gebucht, können Klient*innen, die keine FSW Kund*innen mehr sind, selbst bei den Stadtmenschen Wien telefonisch eine Begleitung buchen. Hierzu erhalten sie nach der ersten Begleitung eine Visitenkarte mit einer Telefonnummer.

11. Wie sind Klient*innen auf das Angebot der Stadtmenschen vorzubereiten?

Befinden sich Kund*innen noch in einer laufenden Betreuung durch den FSW, sollten **ggf. Unterlagen, die die Klient*innen beim Termin benötigen**, bereits mit ihnen vorbereitet werden, da die Freiwilligen der Stadtmenschen Wien die Wohnung der Klient*innen nicht betreten dürfen. Die Freiwilligen erinnern aber z.B. daran, ob alle Unterlagen mitgenommen wurden.

Benötigen Klient*innen für die Fahrt zum Termin **ein Taxi oder einen Fahrtendienst**, ist dieser bereits vor der Begleitung von den betreuenden FSW Mitarbeiter*innen oder den Klient*innen selbst (inkl. Bezahlung) zu organisieren. Beim Bezahlen oder beim Kaufen von Tickets für öffentliche Verkehrsmittel können die Stadtmenschen unterstützen, jedoch keine Kosten für die Klient*innen übernehmen.

12. Wie kann eine Begleitung von den Stadtmenschen Wien vor- oder nachbereitet werden?

Bei der mobilen Terminbegleitung können die Freiwilligen **bei Abholung bzw. Zurückbegleiten der Klient*innen den Termin vor- bzw. nachbesprechen**, um z.B. Fragen oder nächste Schritte zu klären.

WICHTIG: Im Gegensatz zum Stadtmenschen Buddy-Projekt, dürfen mobile Stadtmenschen **KEINE** Hausbesuche vornehmen. Sie können die Klient*innen auch zu einer Vorbesprechung nur im öffentlichen Raum treffen (z.B. vor dem Wohnhaus der Klient*innen auf der Straße oder vor der jeweiligen Behörde/Organisationen etc., wo der Termin stattfindet).

Ist ein Termin intensiver vorzubereiten (z.B. um einen Antrag auszufüllen) oder nachzubesprechen und dies ist nicht (länger) in einer laufenden FSW Betreuung möglich, weil der Fall z.B. bereits abgeschlossen wurde, wird im Zuge des **Erinnerungsservice** den Klient*innen für ihre gebuchte Begleitung ein **Termin in einer Sprechstunde der Stadtmenschen Wien zur Vor- oder Nachbereitung** angeboten. Auch zu diesem können sie eine mobile Begleitung in Anspruch nehmen.



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien



Für die
Stadt Wien

Stadtmenschen Wien
Sachsenplatz 4-6/1, 1200 Wien

Verein Social Innovation Wien
ZVR- Zahl: 982787773

FAQs zum Angebot Stadtmenschen Mobil



13. Wie läuft eine mobile Begleitung ab?

Vor Übernahme der Begleitung erhält der freiwillige Stadtmensch Termin und Uhrzeit, Begleitungsziel, Wohnbezirk der Klient*innen, Transportart (öffentlich, Taxi, Fahrtendienst) und den Unterstützungsbedarf. Erst bei Fallübernahme erfährt er Name & Adresse der Klient*innen sowie optionale Anmerkungen seitens der FSW Mitarbeiter*innen.

Je nach Buchungsangabe können die Freiwilligen die Klient*innen abholen (z.B. zuhause oder im Tageszentrum), diese zum Termin begleiten oder vor dem Begleitungsziel (z.B. Behörde, Organisation etc.) treffen. Während des Termins können sie unterstützend begleiten (z.B. bei der Gesprächsführung) und anschließend offene Fragen und die weiteren Schritte besprechen. Auch ein Zurückbegleiten (z.B. nach Hause oder ins Tageszentrum) ist möglich.

Die Stadtmenschen können die Klient*innen sowohl **in den öffentlichen Verkehrsmitteln als auch im Taxi oder Fahrtendienst begleiten**. Aktuell dürfen die Stadtmenschen keine Rollstühle schieben, aber natürlich Menschen im Rollstuhl, die selbstständig mobil sind, begleiten.

WICHTIG: Im Gegensatz zum Stadtmenschen Buddy-Projekt, dürfen mobile Stadtmenschen KEINE Hausbesuche vornehmen, sie können die Klient*innen nur im öffentlichen Raum treffen (z.B. vor dem Wohnhaus der Klient*innen auf der Straße oder vor der jeweiligen Behörde/Organisationen etc., wo der Termin stattfindet).

Während der Begleitung ist das **Stadtmenschen Büro stand-by telefonisch erreichbar** und bietet vor/während und nach der Begleitung eine Ansprechperson für die Freiwilligen.

14. Welche Rückmeldung erhalten FSW-Mitarbeiter*innen nach Inanspruchnahme des Angebots?

Alle Begleitungen werden für das Stadtmenschen Büro von den Freiwilligen dokumentiert. Im Falle von relevanten Informationen (z.B. Folgetermine etc.) werden diese durch das Stadtmenschen Büro an die FSW Mitarbeiter*innen weitergeleitet.

15. Wohin kann ich mich bei weiteren Fragen zum Angebot der Stadtmenschen wenden?

Fragen zu Projekt und Angebot:

Mag.^a Jenny Vertefeulle, Projektleitung Stadtmenschen Wien

+43 676 511 06 84

jenny.vertefeulle@socialcity.at

Buchung des Angebots und Fragen zur Buchung:

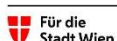
Stadtmenschen Büro

+43 676 504 38 02

mobil@stadtmenschen.wien



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien



Stadtmenschen Wien
Sachsenplatz 4-6/1, 1200 Wien

Verein Social Innovation Wien
ZVR- Zahl: 982787773