

Hilfe vermitteln mit hilver ...für Hilfesuchende

Wie kann ich eine Anfrage über hilver erstellen?

Zur Vermittlung zwischen Hilfesuchenden und Helfenden ist die App **hilver** in unserer großer werdenden Pflegegenossenschaft ein geeignetes Werkzeug. Wenn Sie eine Anfrage rausschicken möchten, öffnen Sie die **hilver** App und klicken Sie im Menü auf **Übersicht**. Dort bekommen Sie verschiedene Kacheln mit mehreren Kategorien angezeigt. Wählen Sie **nun** eine Kategorie aus, die am besten zu Ihrer Anfrage passt.



Beispiele für eine Hilfeleistung



- **Haushalt:** z.B. Abwaschen, waschen, putzen, einkaufen etc. sowie Kopfwäsche und Haare schneiden bei Pflegebedürftigkeit
- **Begleitung:** z.B. Fahrdienst zu Arzt oder Veranstaltungen, Begleitung zu Veranstaltungen oder Behörden oder auch Einkaufshilfe ...
- **Geselligkeit:** z.B. Teetrinken, Klönen, Vorlesen, Spiele, Spaziergänge, Musizieren, ...
- **Post usw.:** z.B. Bewältigung des Schriftverkehrs mit z.B. Behörden (lesen/verstehen/sortieren/...) oder Unterstützung bei Social Media etc. sowie medizinische Beratung
- **Technik:** z.B. WLAN einrichten, Fernseher einstellen, Fragen rund um den Computer, Glühbirne wechseln, einfache Reparaturen oder Geräte zur Reparatur bringen, ...
- **Tier + Garten:** z.B. Unterstützung bei Tierpflege oder Gartenarbeit, ...

Details zur Anfrage

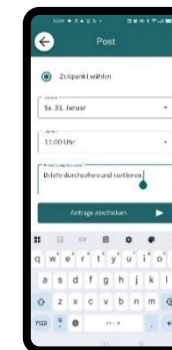
Anschließend haben Sie die Möglichkeit, einen Zeitpunkt auszuwählen. Klicken Sie hierfür auf „**Zeitpunkt wählen**“. Wenn Sie flexibel sind, können Sie die Auswahl „**Zeitpunkt beliebig**“ aktiviert lassen. Es ist wichtig, die benötigte Hilfe so klar wie möglich zu beschreiben. Beispielsweise können Sie „Rasen mähen“ oder „WLAN einrichten“ hineinschreiben. Benötigen Sie z.B. eine Autofahrt zum Einkaufen, müssen Sie unbedingt angeben, ob ein Rollator ins Auto muss. Damit wissen die Helfenden, ob sie bei diesen Tätigkeiten unterstützen können oder nicht. Klicken Sie dann auf „**Anfrage abschicken**“.

Bitte denken Sie daran, dass es sich immer um Nachbarschaftshilfe und Hilfen im Alltag handelt und nicht um Dienstleistungen, die von professionellen Dienstleistern erbracht werden.

Helferin oder Helfer gefunden

Sobald sich eine Helferin oder ein Helfer gefunden hat, werden Sie benachrichtigt. Sie oder er wird Sie dann sobald wie möglich anrufen. Am Telefon können Sie alle Details besprechen und sich verabreden.

Nachdem die Hilfe geleistet wurde, kann die Helferin oder der Helfer einen Tätigkeitsnachweis anfragen. Wenn alles gut gelaufen ist, bestätigen Sie gerne, dass die Tätigkeit stattgefunden hat. Das freut die Helferin oder den Helfer und motiviert, weitere Anfragen anzunehmen.



Wer sind die Helfenden?

Alle Helferinnen und Helfer sind Mitglied in unserer Pflegegenossenschaft. Die Helferin oder der Helfer wird Sie anrufen, bevor sie oder er zu Ihnen nach Hause kommt. Damit können Sie sich vorher schon einmal kennenlernen und alle Details besprechen. Vereinbaren Sie bitte am Telefon den genauen Treffpunkt und geben Sie der Helferin oder dem Helfer telefonisch Ihre Adresse.

Es kann natürlich sein, dass einmal keine freie Helferin oder kein freier Helfer für eine bestimmte angefragte Hilfeleistung zur Verfügung steht. Obwohl wir in unserer Genossenschaft versuchen, jede Hilfeleistung zu vermitteln, können wir dafür leider keine Garantie geben.

Sollten Sie mit Helferin oder Helfer unzufrieden sein oder sich unsicher fühlen, kontaktieren Sie uns bitte unter einer der unten angegebenen Telefonnummern. Zukünftig kann sie oder er dann nicht mehr Ihre Anfragen sehen. Sie können selbstverständlich ebenfalls anrufen, wenn Sie sich gut mit Helferin oder Helfer verstanden haben.

Und nun: Viel Freude und Erfolg bei der Nutzung unserer hilver App!

Bei allen Fragen rund um die **Hilfevermittlung** mit der **hilver** App wenden Sie sich bitte an:

Klaus Bruckmann:	0157 51185799
Ulrike Wibben:	0176 50196294
Arnd-Dieter Ubben:	04941 62623

Hilfe vermitteln mit hilver ...für Helfende



Wie kann meine Hilfeleistung in unserer Pflegegenossenschaft aussehen?

Zur Vermittlung zwischen Hilfesuchenden und Helfenden ist die App **hilver** in unserer größer werdenden Pflegegenossenschaft ein geeignetes Werkzeug. Über die **hilver** App haben Sie die Möglichkeit, individuell anzugeben, in welchem zeitlichen Umfang und für welche Hilfe Sie sich grundsätzlich anbieten möchten. Außerdem können Sie den Bereich, in dem Sie helfen können, örtlich einschränken. Damit erhalten Sie nur Anfragen, die zu Ihrem Hilfsangebot passen. Wenn eine Hilfsanfrage erstellt wird, geht sie an alle „passenden“ Hilfwilligen. Sie allein entscheiden, ob Sie in diesem konkreten Fall helfen können – oder nicht.



Beispiele für eine Hilfeleistung

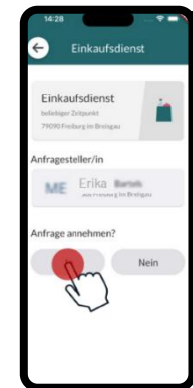
Ihre Hilfeleistungen können sehr unterschiedlich ausfallen. Von Kleinigkeiten wie eine Glühbirne auszutauschen, über eine Fahrt zum Arzt oder den WLAN Router einzurichten, kann alles dabei sein. Aus diesem Grund haben wir bei **hilver** sechs Kategorien eingeführt, unter die die jeweiligen Anfragen fallen können. In der App für die Hilfesuchenden sind das die sechs Kacheln, zwischen denen Hilfesuchende wählen können:

- **Haushalt:** z.B. Abwaschen, waschen, putzen, einkaufen, ...
- **Begleitung:** z.B. Fahrdienst zu Arzt oder Veranstaltungen, Begleitung zu Veranstaltungen oder Behörden oder auch Einkaufshilfe ...
- **Geselligkeit:** z.B. Teetrinken, Klönen, Vorlesen, Spiele, Spaziergänge, Musizieren, ...
- **Post usw.:** z.B. Bewältigung des Schriftverkehrs mit z.B. Behörden (lesen/verstehen/sortieren/...) oder Unterstützung bei Social Media, ...
- **Technik:** z.B. WLAN einrichten, Fernseher einstellen, Fragen rund um den Computer, Glühbirne wechseln, einfache Reparaturen oder Geräte zur Reparatur bringen,
- **Tier + Garten:** z.B. Unterstützung bei Tierpflege oder Gartenarbeit, ...

Die Hilfesuchenden geben meist noch zusätzlich per Textfeld an, welche genaue Hilfeleistung sie suchen. Bei einer Hilfsanfrage sehen Sie also das Datum und die Uhrzeit, die Kategorie und meistens eine kurze Beschreibung. Anhand dessen können Sie sich entscheiden, ob Sie die Anfrage annehmen möchten.

Anfrage annehmen

Haben Sie in den Profileinstellungen Benachrichtigungen aktiviert, werden Sie jedes Mal per E-Mail oder Push-Nachricht informiert, sobald eine zu Ihren Angaben passende Anfrage gestellt wird. Sie können unmittelbar aus der Benachrichtigung heraus in die **hilver** App wechseln, um dort die Anfrage anzunehmen, wenn Sie die Person unterstützen möchten. Damit wird die Anfrage bei allen anderen Helfenden ausgeblendet. Anschließend wird Ihnen die Telefonnummer der hilfesuchenden Person vermittelt. **Bitte rufen Sie die Person nun sobald wie möglich an, um alle Details zur Anfrage zu klären.** Das vermeidet bei Hilfesuchenden Verunsicherung, wenn sie über einen längeren Zeitraum keine Rückmeldung bekommen. Der Anruf ist auch eine gute Gelegenheit, um sich schon einmal kennenzulernen – falls Sie sich nicht ohnehin schon kennen.



Nach der Hilfeleistung

Sobald Sie sich verabredet haben und die Hilfeleistung durchgeführt wurde, gehen Sie mit einem Lächeln nach Hause und dem schönen Gefühl, jemandem etwas Gutes getan zu haben. In der App können Sie die Anfrage als erledigt markieren und finden diese nun im Bereich „**geleistete Dienste**“.

Wichtig: Helfen soll auch den Helfenden Freude bereiten. Sollten Sie das Gefühl haben, dass die Hilfe den angefragten Rahmen übersteigt, dürfen Sie diese Hilfe auch in aller Höflichkeit ablehnen. Sollten Sie sich während der Hilfeleistung unwohl fühlen, wenden Sie sich bitte an uns. Natürlich können Sie gerne auch Feedback geben, wenn es mit der anderen Person super gelaufen ist.

Bei allen Fragen rund um die **Hilfevermittlung** mit der **hilver** App wenden Sie sich bitte an:

Klaus Bruckmann:	0157 51185799
Ulrike Wibben:	0176 50196294
Arnd-Dieter Ubben:	04941 62623



Hilfe vermitteln mit hilver

Anmeldetipps

Zur Information:

Sie müssen sich bei Hilver doppelt anmelden. Einmal als Hilfeempfänger:in, einmal als Helfer:in. Dazu müssen beide Apps, sowohl "Hilver" als auch "Hilver für Helfer" installiert werden. Es wird aber nur ein Zugang erstellt, die Anmeldedaten (E-Mail-Adresse und Passwort) gelten dann für beide Apps.

Falls Sie nur die App als Hilfeempfänger:in nutzen möchten und keine Hilfe anbieten möchten, bitte unbedingt Kontakt mit einem der Administrator:innen (Kontaktdaten s.u.) aufnehmen, damit wir im Hintergrund alles richtig einstellen können. Da die beiden Apps miteinander verbunden sind, ist man sonst automatisch in beiden registriert und erhält auch dann alle Hilfsanfragen per E-Mail, wenn man die App „Hilver für Helfer“ gar nicht heruntergeladen hat.

Sie benötigen unbedingt etwas zum Aufschreiben (Passwort usw.).

Wegweiser Hilfesuchende:

1. Über den Playstore, APP-Store oder ähnliches (bei der Suche-Funktion **hilver** eingeben) im Smartphone die gewünschte Hilver-App herunterladen und installieren (kostenlos). Die **App für Hilfesuchende** steht normalerweise weiter oben in der Auflistung, weil das bundesweit die meistgefragte der beiden Apps ist.
2. App öffnen.
3. „Neuen Zugang erstellen“
„Nutzer“ → „Postleitzahl“ (Ihre eigene) → „Emder Pflegegenossenschaft“ → Name, Vorname (vollständig und die offiziellen, keine Spitznamen etc.) weiter“ → Ihren Jahrgang „weiter“ → Adresse eingeben (Existenz der Anschrift wird geprüft) „weiter“ → Kontaktdaten eingeben (bitte mit E-Mail) „weiter“ → Passwort und die tatsächlich benutzte E-Mail notieren, Häkchen bei „Ja. ...“ „weiter“ → Zustimmung zu den AGB geben (Häkchen) „Zugang erstellen“
4. Hilver schickt eine E-Mail, die einen Button enthält, den Sie bitte anklicken, um Ihre Emailadresse zu bestätigen.
5. Jetzt erscheint auf dem Bildschirm „Deine nächsten Schritte“ mit drei Häkchenzeilen. Die beiden ersten müssten nun erledigt sein, die dritte erledigen wir, nämlich die Freischaltung.
6. Die Freischaltung kann etwas dauern, je nachdem, wie viel wir zu tun haben.
7. Nach der Freischaltung können Sie die App als Hilfesuchende nutzen.

Wegweiser Hilfegewährende:

Nachdem Sie schon bei der Hilver-APP für „Hilfesuchende“ angemeldet und freigeschaltet sind, gehen Sie bitte folgende Schritte:

1. Über den Playstore, APP-Store o.ä. die App „**Hilver für Helfer**“ herunterladen und installieren. Sie steht normalerweise weiter unten in der Auflistung.
 2. App öffnen.
 3. Dann **nicht** die Schaltfläche „Neuen Zugang erstellen“ auswählen, sondern die graue Schaltfläche „Anmelden“ und **nicht** „neu“, denn Sie sind nun schon aktiviert
 4. Jetzt die weiteren Schritte nach Anleitung in der APP und nach eigenen Wünschen erledigen. Sie benötigen dazu das **Passwort von der vorangegangenen Anmeldung**. Wenn Sie alles erledigt und den Anmeldevorgang abgeschlossen haben, können Sie die APP uneingeschränkt nutzen. Sie müssen nicht auf die Freischaltung warten, die ist schon bei der Erstanmeldung erledigt worden.
 5. Bitte fügen Sie auch ein Profilbild hinzu:
„Füge ein Profilbild hinzu“ anklicken, das Pluszeichen anklicken und entweder „Bild aus Galerie wählen“ oder „Bild aufnehmen“ auswählen.
 6. Es empfiehlt sich, über die Schaltfläche „Filter“ einzustellen, welche Art von Hilfen in welchem Umkreis und zu welchen Zeiten Sie anbieten möchten. Dabei ist zu beachten, dass in der Voreinstellung alles „auf grün“ steht, also unbegrenzter Umkreis, alle Tage von 6:00 bis 20:00 Uhr, alle Arten von Hilfe. Was Sie nicht anbieten möchten, muss also ausgeschaltet werden. Wenn Sie zum Beispiel keine Technikhilfe anbieten möchten, tippen Sie auf die Schaltfläche „Technikhilfe“, sie wird dadurch grau und ist somit ausgeschaltet.
- Kurz gesagt: Alles was grün ist „gilt“.**

Bei allen Fragen rund um die Hilver App wenden Sie sich bitte an:

Klaus Bruckmann	0157 51185799
Ulrike Wibben	0176 50196294
Arnd-Dieter Ubben	04941 62623