

Beratung unter Corona-Bedingungen

Empfehlungen zum Arbeits- und Infektionsschutz für Beratungssettings in
Einrichtungen und Diensten des Paritätischen NRW
(Stand: 07.05.2020)

1. Warum diese Information	2
2. Rechtliche Vorgaben und allgemeine Informationsseiten	2
3. Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation “Schutz der Mitarbeiter*innen”	3
4. Dokumentation “Schutz von Klient*innen”	3
5. Konkrete Beispiele für Schutzmaßnahmen	4
5.1 Mitarbeiter*innen	4
5.2 Klient*innen	4
5.3 Im Gebäude	4
5.4 Hygiene	5
5.5 Im Beratungssetting	5

Beratung unter Corona-Bedingungen

Arbeits- und Infektionsschutz in Beratungssettings

1. Warum diese Information

Derzeit kann in mehreren Arbeitsfeldern der Wohlfahrtspflege wieder Beratung angeboten und durchgeführt werden. Die folgenden Informationen und Empfehlungen sollen Ihnen dabei helfen, die Rahmenbedingungen dafür sinnvoll und regelkonform zu gestalten.

Grundsätzlich ist jeweils zu prüfen, welche sozialen Dienstleistungen ab wann wieder angeboten werden dürfen und wie die Schutzmaßnahmen und Gefährdungsbeurteilungen darauf anzupassen sind. Nicht alle Vorschläge passen auf jede Einrichtung; auch die jeweiligen personellen und finanziellen Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen. Möglicherweise entwickeln Sie selbst weitere Ideen, die auf die Gegebenheiten Ihrer Einrichtung besser passen.

Im Folgenden (Punkt 2.) haben wir einige allgemeine relevante Informationsquellen zum Arbeits- und Infektionsschutz zusammengestellt. Unter Punkt 3. finden Sie Hinweise zur Gefährdungsbeurteilung als Grundlage des Arbeitsschutzes. Anschließend finden Sie Beispiele, welche Punkte in der konkreten Situation im Umgang mit Mitarbeiter*innen, Klient*innen, im Gebäude, zur Hygiene und im Beratungssetting zu bedenken sind.

Wir wünschen alles Gute für Ihre wichtige Arbeit.
Bleiben Sie gesund!

2. Rechtliche Vorgaben und allgemeine Informationsseiten

Zunächst verweisen wir auf die Coronaschutzverordnung des Landes NRW und die Arbeitsschutzinformationen und -vorgaben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (auch in verschiedenen Sprachen) als Grundlage der umzusetzenden Regularien, die Informationen des Bundesministeriums für Gesundheit (auch z.B. in leichter Sprache, Gebärdensprache etc.) und die Informationen des Robert-Koch-Instituts. Zudem sind die Vorgaben und Informationen der Gesundheitsämter vor Ort zu beachten.

1. [Corona Schutzverordnung NRW \(bitte auf Aktualisierungen achten\)](#)
2. [Arbeitsschutzinformationen und -vorgaben der Bundesagentur für Arbeit](#)
3. [Informationen des Bundesministeriums für Gesundheit "Zusammen gegen Corona"](#)
4. [Informationen des Robert-Koch-Instituts](#)
5. [Informationen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung BZgA](#)
6. Informationen und Hinweise der örtlichen Gesundheitsämter
Zuständige Gesundheitsämter: <https://tools.rki.de/PLZTool/>

3. Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation “Schutz der Mitarbeiter*innen”

Arbeitsschutz ist in Zeiten der Corona-Pandemie besonders wichtig. Das BMAS schreibt auf seiner [Internetseite](#), dass der Arbeitgeber nach dem **Arbeitsschutzgesetz** eine grundsätzliche Verpflichtung hat, die Gefahren für die Sicherheit und Gesundheit seiner Beschäftigten am Arbeitsplatz zu beurteilen. Dies erfolgt über die sogenannte Gefährdungsbeurteilung.

Was aber ist eine **Gefährdungsbeurteilung**? Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege stellt in ihrem Internetauftritt dar, welche [7 Schritte zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung](#) nötig sind:

1. Arbeitsbereiche und Tätigkeiten festlegen
2. Gefährdungen ermitteln
3. Gefährdungen beurteilen
4. Maßnahmen festlegen
5. Maßnahmen durchführen
6. Wirksamkeit prüfen
7. Gefährdungsbeurteilung fortschreiben

Ferner sind auf der [Seite der BGW](#) auch konkrete Vorschläge für Gefährdungsbeurteilungen hinterlegt, die natürlich für jeden einzelnen Arbeitsbereich angepasst werden müssen.

Bei Erstellung der Gefährdungsbeurteilung ist es empfehlenswert die **Fachkräfte für Arbeitssicherheit**, ggf. **Betriebsärzte** und den **Betriebsrat** in die Abstimmung der einzelnen Schutzmaßnahmen einzubeziehen.

Sind die Gefährdungsbeurteilungen erstellt, erfolgt eine **Unterweisung**. Hierbei achten Sie bitte darauf, dass die Unterwiesenen **bestätigen** (z.B. per Unterschrift oder Bestätigungsmail), dass sie unterwiesen wurden.

4. Dokumentation “Schutz von Klient*innen”

Um sicherzustellen, dass auch die Klient*innen in der Beratung und beim Betreten, beim Aufenthalt und beim Verlassen der Gebäude ausreichend geschützt sind, formulieren Sie aus der Zusammenstellung der Gefährdungsbeurteilung heraus einfache Verhaltensregeln, die zur Information an zentralen Stellen gut sichtbar ausgehängt werden. Hier empfiehlt sich auch die Vorbereitung von Aushängen und / oder Plakaten in unterschiedlichen Sprachen, wenn möglich mit Piktogrammen. Zusätzlich können Informationsblätter an die Klient*innen ausgegeben werden.

[Praktische Hinweise zum Coronavirus in verschiedenen Sprachen](#) (Flyer der Bundesregierung)

5. Konkrete Beispiele für Schutzmaßnahmen

Im Folgenden haben wir eine Reihe von Schutzmaßnahmen für die Wiederaufnahme und Durchführung der Beratungsarbeit zusammengestellt. Hierbei handelt es sich jedoch um Beispiele. Die Vorschläge müssen auf die eigene Arbeit übertragen und an die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden.

Wichtig: Es gelten immer auch die Hinweise der örtlichen Gesundheitsämter und die Arbeitsschutzstandards des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

5.1 Mitarbeiter*innen

- Umgang mit Risikogruppen festlegen und darüber informieren (Vermeidung direkter Klient*innenkontakte durch Mitarbeiter*innen aus der Risikogruppe, keine Präsenzberatung durch Mitarbeiter*innen aus der Risikogruppe)
- Umgang mit Erkrankungen oder Verdachtsfällen festlegen und darüber informieren ([Meldepflicht für bestimmte Personen bei Covid-19](#), Kontaktverfolgung unter Berücksichtigung der Datenschutzgrundverordnung)
- Unterweisung über die Gefährdungsbeurteilung und die Hygienepläne (auf Aktualisierung der Bestimmungen achten)

5.2 Klient*innen

- Umgang mit Risikogruppen festlegen und darüber informieren (in der Regel keine Präsenzberatung von Risikogruppen)
- Umgang mit Erkrankungen oder Verdachtsfällen festlegen und darüber informieren
- Klient*innen (schon bei der Terminvereinbarung) darauf hinweisen, dass sie bei auftretenden gesundheitlichen Beschwerden eine ärztliche Abklärung vornehmen lassen (Meldepflicht bei Covid-19)
- Kurzunterweisung durch Aushänge oder Flyer in die Hygiene- und Verhaltensregeln im Haus (ggf. mehrsprachig, siehe unter 4.)

5.3 Im Gebäude

- Nach Möglichkeit Aufteilung der Zugänge zum Haus in einen Eingang und einen Ausgang
- "Laufpläne" erarbeiten und aushängen,
- ggfs. mit Klebeband o.Ä. auf dem Fußboden Markierungen anbringen
- Persönliche Begegnungen von mehr als 2 Personen möglichst vermeiden
- U.U. Regelung der Zugänge zu den Räumlichkeiten durch ein*en Mitarbeiter*in
- Abstandsregelung von 1,5 Metern einhalten, ggf. kennzeichnen
- Wartebereiche absperren
- Anzahl der Personen festlegen, die einen Raum betreten dürfen
- Raumgröße: Untergrenze mind. 5 m² Grundfläche pro Person, Mindestabstand muss realisierbar sein (entspricht Regelungen für Weiterbildung; hier wie überall gilt: Aktualisierungen beachten).

- Räume regelmäßig lüften und keine Klimageräte nutzen

5.4 Hygiene

- Prüfen, ob die Beratungseinrichtung Mund-Nasenschutz für Klient*innen zur Verfügung stellen kann, wenn der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.
- Ausreichend Hygienemittel zur Verfügung stellen (ortsnah, da wo es eingesetzt wird, um weitere Laufwege zu vermeiden)
- Regelmäßige Flächendesinfektion: Tische, Stühle, Trennscheiben etc. (Wirkzeit von ca. 2 Minuten beachten)
Händedesinfektion bereitstellen (viruzid)
- Regelmäßige Reinigung von Türklinken
- Hautschonende Seife zu Verfügung stellen
- Papierhandtuchspender einrichten
- Hautschutzcreme zur Verfügung stellen
- Reinigungsintervalle erhöhen und dokumentieren
- Besondere Beachtung von Sanitären Anlagen wie z.B. Wickel- oder Pflegeräumen

5.5 Im Beratungssetting

- Information auf der Internetseite und am Eingang, dass keine offene Sprechstunde stattfindet, Kontaktdaten zur Terminvereinbarung bekanntgeben
- Erstgespräche nur telefonisch oder digital
- Bei Erstgesprächen eine Einschätzung der Gefährdungslage für Berater*innen und Ratsuchende erstellen, um das weitere Beratungssetting festzulegen
- Einem persönlichen Kontakt ist nach Möglichkeit die Beratung per Telefon oder Videokonferenz vorzuziehen; eine weitere Option ist das Instrument der Onlineberatung.
- Beratungsgespräche nur nach terminlicher Absprache führen, Wartezeiten vermeiden
- Vor Beratungsgesprächen Händewaschen, sowohl Berater*in, als auch Ratsuchende
- Nach Möglichkeit Beratung außerhalb von geschlossenen Räumen mit einem Mindestabstand von 1,5 Metern (prüfen, ob Mund-Nasenschutz notwendig ist und ob die Anonymität der Klient*innen gewährleistet ist)
- Bei Beratung in geschlossenen Räumen Mindestabstand von 1,5 Metern einhalten und Mund-Nasenschutz tragen (Beratungskraft und Ratsuchende)
- Nach Möglichkeit transparente Trennscheibe mit einer "Durchreiche" für Unterlagen installieren (Bearbeitung von Antragsunterlagen und Beratung ohne Mund-Nasenschutz möglich)
- Nach Möglichkeit getrennte Arbeitsmittel (z.B. Kugelschreiber etc.) verwenden
- Beratung im Haushalt eines/r Klient*in Mindestabstand von 1,5 Metern einhalten und Mund-Nasenschutz tragen, Handhygiene durchführen (Beratungsfachkraft und Ratsuchende, Klärung mit dem Mittelgeber, ob die Anfahrt finanziert wird)
- Bei Bedarf darf ein*e Dolmetscher*in oder andere für die konkrete Beratung notwendigen Familienmitglieder/Assistenzen nicht ausgeschlossen werden, hier dann alle Vorgaben auf die erhöhte Anzahl der Personen anpassen.