**Leitfaden Auftragsklärung**

für Personen mit Mitgeh-Wunsch

**Auftragsklärung**

1. **Begrüßung und Einstieg**

*Ziel ist es, dem/der Betroffenen die Nervosität zu nehmen und sich vorzustellen. Die Anrufenden sollen sich wohlfühlen und nicht nervös sein – sorge zum Beginn für eine angenehme Atmosphäre …“*

.  
THEMEN

- Anerkennung fürs Melden, Bedanken für Anruf

- eigene Vorstellung (Name, Rolle, Verein, …)

- Nachfragen, ob erster Anruf oder ob es bereits eine Begleitung gegeben hat

- Du oder Sie klären

1. **Ablauf und Rahmenbedingungen**

*Im folgenden Schritt werden der Ablauf der Begleitung und die Rahmenbedingungen erörtert.*

.  
THEMEN

**-Projekt kurz vorstellen (=ABLAUF)**

**-Keine Garantie auf Begleitung**

*Wir werden deinen Mitgeh-Wunsch anonymisiert weiterleiten. Leider können wir nicht garantieren, ob sich jemand meldet und zum gegebenen Zeitpunkt eine Begleitung anbieten kann. Wir werden uns bemühen und uns gleich auf die Suche machen.*

**-Weitergabe der Daten**

*Falls ein/e Freiwillige/r Zeit hat, würden wir deinen Namen und deine Handynummer weitergeben und der/die Freiwillige meldet sich dann bei dir, um den Treffpunkt zu vereinbaren. Bist du mit dieser Vorgangsweise einverstanden?*

**-Begleitung durch Freiwillige**

*Die Termine werden von Freiwilligen begleitet. Diese werden von uns geschult und auch betreut. Sie sind jedoch kein hauptamtliches Personal, sondern machen diese Begleitungen unbezahlt und in ihrer Freizeit.*

**-Ablauf der Begleitungen**

*Ein/e Freiwillige/r meldet sich für die Begleitung des Termins an. Wir bestätigen dir und der/ dem Freiwilligen den Termin und Treffpunkt. Du triffst dich max. 1 Stunde vor dem Termin an einem konsumfreien Ort mit der/dem Freiwilligen. So kannst du deiner Begleitung schildern, was dir besonders wichtig ist und in welcher Form sie/er dich während des Termins unterstützen soll. Gemeinsam geht‘s zum Termin. Die Freiwilligen begleiten dich zum Termin, können dich beraten, aber nicht für dich sprechen. Im Anschluss wird der Termin noch kurz gemeinsam reflektiert und ein Feedbackbogen (freiwillig) ausgefüllt.*

**-Frage nach weiteren Begleitpersonen**

*Es ist sinnvoll, nachzufragen ob noch jemand anderes zum Termin mitkommen wird (z.B. Kinder), damit man gut vorbereitet ist und ev. auch noch Umplanungen vornehmen kann (hinterfragen, ob es wirklich notwendig ist, dass noch jemand begleitet, da die Gruppendynamik dadurch stark verändert wird).*

**-Rückmeldungen**

*Wir hoffen, dass du dich gut begleitet fühlst. Wenn du aber merkst, dass etwas nicht gut gelaufen ist und/oder dich beschäftigt, melde dich bei uns. Wir freuen uns über deine Rückmeldung und möchten uns auch gerne weiterentwickeln. Wir gehen mit deiner Rückmeldung vertrauensvoll um und besprechen gemeinsam mit dir die weiteren Schritte.*

1. **Daten aufnehmen**

*Im zweiten Schritt soll geklärt werden, mit wem man es zu tun hat und was das Anliegen ist.*

.  
THEMEN UND MÖGLICHE FRAGESTELLUNGEN

-Wie heißt du? Wie können wir dich erreichen?

*Name, Telefonnummer, Erreichbarkeit*

-Wann und wohin möchtest du begleitet werden?

*Datum, Ort, Uhrzeit, Behörde, Dauer des Termins, Treffpunkt*

-Gibt es in Bezug auf die Begleitung spezielle Wünsche?

*Geschlecht, Sprache, Umgang mit Beeinträchtigung, …*

*-Wirst du zum Termin jemanden mitnehmen?*

*-Information, dass die Begleitperson mit einer unterdrückten Nummer anrufen wird. Im Falle, dass der Anruf misslingt, meldet sich die Freiwillige wieder.*

1. **Sonstiges**

*Zum Abschluss soll noch geklärt werden, ob es offene Punkte gibt und wie der Kontakt hergestellt wurde.*

THEMEN UND MÖGLICHE FRAGESTELLUNGEN

.  
- Was ist noch offen? Was muss/soll noch geklärt werden?

- Wie hast du von mitgehn erfahren?

**Weiterführende Schritte**

🡪mitgeh-Wunsch ausschicken

🡪Begleitung in der Dokumentation anlegen