

Forschungsgruppe D.O.T. – Die offene Tür
Österreichische Liga für Kinder- und Jugendgesundheit

Mehr Zeit für Klient*innen? Die Auswirkungen der Pandemie auf die Qualität Sozialer Arbeit

Anna-Lena Mädge, MA, Carina Maier, MA, Jana Hierzer, MA

Studiendesign und Durchführung

Gefördert durch die Ludwig Boltzmann Gesellschaft – Mental Health

Studiendesign:

- 3 Qualitative Interviews & Online-Umfrage zwischen Mai und Oktober 2020
- 30 Fachkräfte / ~ 80 online TN
- Niederösterreich & Wien
- Interdisziplinäre Arbeitsgruppe mit Bürger*innen

Teilnehmer*innen:

- Kostenlos oder kostenlose Teilnahme möglich
- Stationäre und ambulante (aufsuchende) Angebote
- Keine Krankenhäuser
- Personen aus Leitungsebenen & Praktiker*innen

Charakteristika der teilnehmenden Interviewpartner*innen

	Gesamt	Leitung	Mitarbeiter*in	Wien	NÖ
Gesamt	30	19	11	19	11
weiblich	21	13	8	12	9
männlich	9	6	3	7	2

Ergebnisdarstellung

Durchführung von psychosozialen Unterstützungsangeboten in Krisenzeiten – Covid-19

(Arbeits-) Zeit als Qualitätsmerkmal Sozialer Arbeit

Was zeichnet Soziale Arbeit innerhalb psychosozialer Versorgungsangebote aus?

- Aufbau von stabilen Beziehungen zu Klient*innen
- Begleitung des alltäglichen Lebens
- Angebotsstrukturen die häufig niederschwellig und offen sind
- Kriseninterventionen im häuslichen Setting
- Vernetzung und Überleitungen zu externen Hilfsangeboten



Keines dieser Kriterien kann ohne ausreichende zeitliche Ressourcen erfüllt werden.

Unabhängig von der aktuellen Krise werden Positionierungen gegenüber neoliberalen Aufträgen an die Soziale Arbeit seit langem intensiv diskutiert. Veränderungen sind jedoch kaum spürbar, es überwiegt eine pragmatische Anpassung.

Arbeiten in der Covid-19 Krise

Ambulante Angebote

Beziehungen aufrecht erhalten:

- **Priorität: Kontakt aufrecht halten**
- Kontaktaufnahmen über Social Media und Webpage als Kontakt-/Informationsmedium
- Telekommunikation: Insgesamt hohe und verstärkte telefonische Erreichbarkeit (Austausch)
- Veränderungen der Zielgruppe (z.B. von Kindern zu Eltern)
- Generell Kontakte zu bereits bestehenden Klient*innen leichter aufrecht haltbar, neue Aufnahmen schwieriger

Parallele Entwicklungen

Ablehnung digitaler Angebote	Erhöhte Annahme der Angebote
Fördergeber*innen stellten Angebote ein	Fördergeber*innen weiteten Angebote aus und finanzierten zusätzliches Personal
Wegbruch des Kontakts zur Zielgruppe	Erhöhte Nachfrage
Überleitungen in andere Angebote waren nicht mehr möglich	Regionale Zuständigkeiten brachen weg, neue Kooperationen
Durchführung der Angebote mit Sondergenehmigungen	Pausieren der Angebote bis face-to-face wieder erlaubt war

Zeitliche Effekte der Veränderungen

Ambulante Angebote

Positives Erleben:

- Digitale Angebote für Klient*innen einfacher in den Alltag zu integrieren, Zeitersparnis
- Regionale Zuständigkeiten und damit verbundene Versorgungslücken können aufgrund wegfallender Fahrtwege überwunden werden



Zeit als Stressor?!

Negatives Erleben:

- Vermischung privater und beruflicher Räume / Trennung Arbeitszeit - Privatleben
- Veränderte Kommunikation (kürzerer Austausch) und Gesprächsthemen (problemzentrierte Kommunikation)
- Sorge um verringerte Qualität des fachlichen Austauschs & der Klient*innenbegleitung
- Nach längerer Zeit erhöhte Ablehnung digitaler Angebote durch Klient*innen
- Zeitliche Ressourcen für neue (digitale) Angebote notwendig
- Stundenrefinanzierung unklar
- Hoher zeitlicher Aufwand -> Schutz- und Hygienemaßnahmen

Reflexionsprozesse

- Wie viel Unterstützung brauchen Klient*innen wirklich?
- Wo ist mehr Eigenständigkeit möglich?
- Diskussionen über Arbeitsinhalte und neue Fokussierungen
- Digitale Angebote in der psychosozialen Versorgung (notwendige Ausbildungen, Grundhaltungen und Einsatzmöglichkeiten)

Die Jugendlichen haben sich schon daran gewöhnt [...], dass wir immer da sind und immer offen haben und so. Und da könnte man anknüpfen und eigentlich was Neues daraus machen. Weil es einfacher ist, wie wenn man so einen Trott immer einhält und dann auf einmal ändert sich was, dann fühlt sich vielleicht eine Veränderung ganz anders an.
(Int_10_02)

„Also einiges was ich schon jetzt echt öfters machen möchte ist, dass wenn Familienhelfer*innen auf Urlaub sind, dass wir jetzt nicht zwangsläufig Vertretungen in den Familien machen, sondern dass wir das jetzt über die telefonische Betreuung machen. [...] Das würde ich gerne forcieren. Und ich für mich mehr darauf schauen, sowie, wie substituierend ist unser Angebot? Wie soll ich das formulieren? Wie viel nehmen wir Familien an Eigenständigkeit indem wir in der Familie agieren.“ (Int_26_02)

Arbeiten in der Covid-Krise

Stationäre Angebote

In der Regel keine Veränderungen der Kontakte zu den Klient*innen oder der Arbeitszeit aber

... Trennungen der Teams in Gruppen

... Ausfall von Kolleg*innen (Risikogruppe, Kinderbetreuung etc.)

... Wegfall „normaler“ Arbeitsroutinen wie Teamsitzungen vor Ort

... Wegfall externer Angebote und Netzwerke (Schule, AMS, Kostenträger*innen) -> **mehr direkte Zeit mit den Klient*innen**

Und wir haben in den Feriensituationen ja die Kinder, die schulpflichtig sind in der WG vormittags. Wir haben immer vormittags Teamsitzung und deswegen irgendwie nur alle zwei Wochen Teamsitzung, weil das einfach schwierig ist, wenn alle Kinder da sind, da irgendwie ein ruhiges Setting zu finden in der WG. (Int_18_02)

Mehr Zeit mit den Klient*innen

Stationäre Angebote

Positives Erleben:

- Zeit für Austausch mit Klient*innen
- Intensiverer Beziehungsaufbau
- Entlastung der Klient*innen durch Wegfall von Leistungsanforderungen (Schule, AMS etc.)
- Arbeiten an Zielen der Klient*innen möglich

Negatives Erleben:

- Kritische Betrachtung der Mandate Sozialer Arbeit
- Reflexionen über das Arbeitssetting

„Also das Tempo, dass ich vorher gefahren bin beruflich, wurde mir bewusst, ist jetzt auf Dauer auch nicht das beste. Also diese Entschleunigung in dem Sinn hat mir persönlich gutgetan, aber ich glaube auch der ganzen Firma, dass es langsamer auch geht. Dass es in der Sozialpädagogik oft weniger mehr ist, dass die Chancen oft im detaillierteren Arbeiten liegen, und dass man sich viel mehr die Zeit nehmen sollte, diese pädagogischen Prozesse durchzuarbeiten. Und nicht so sehr die Forderungen von außen, (...) diese Erkenntnis ist dann eingetreten, dass man vielleicht mit weniger auch mehr erreichen kann. Dass dieser Druck von außen, von Schule, von Arbeitsamt, von anderen sozialen Einrichtungen, dass wir da mehr kommunizieren sollten in Zukunft, das Tempo rauszunehmen, das Stress und Druck ein Effekt ist, der bei uns nicht zielführend ist, ja.“ Int_09_01

Spannungsfelder innerhalb der praktischen Tätigkeit – wo wird Zeit investiert?

- Selbstschutz der Fachkräfte vs. Versorgungssicherheit Klient*innen
- Mehrarbeit vs. Sicherung der Arbeitsqualität
- Persönliche Belastung der Fachkräfte vs. Arbeitsanforderungen
- Schutz vs. Gefährdung der Klient*innen durch persönlichen Kontakt



Über Monate geleistete, oftmals unvergütete und unerlaubte Mehrarbeit (aufgrund von Kurzarbeit) sicherte die Qualität der psychosozialen Versorgung während der Pandemie.



Österreichische
Liga
für Kinder- und
Jugendgesundheit

Quellen:

- Kühne, S. and G. Hintenberger, Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. e-beratungsjournal.net, 2020. 01: p. 33-46.
- Richter, D. and S. Zürcher, Psychiatrische Versorgung während der COVID-19-Pandemie. Psychiatr Prax, 2020. 47(04): p. 173-175.
- Österreichische Liga für Kinder- und Jugendgesundheit, Bericht zur Lage der Kinder- und Jugendgesundheit 2020, in Kinder, Jugendliche und die Coronapandemie. 2020: Wien.
- Schützwohl, M. and E. Mergel, Teilhabemöglichkeit, Partizipation, Inklusion und psychisches Befinden im Zusammenhang mit Ausgangsbeschränkungen aufgrund SARS-CoV-2. Psychiatr Prax, 2020. 47(06): p. 308-318.
- Zorn, I. and U. Seelmeyer, Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit - zur Notwendigkeit einer technischen Reflexivität. Der pädagogische Blick - Zeitschrift für Wissenschaft und Praxis, 2015. 23
- Lutz, T. (2018). Soziale Arbeit als Arbeit am Sozialen - leider keine Selbstverständlichkeit! FORUM für Kinder und Jugendarbeit, 3, 59-65. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoa-61975-1>
- Mayrhofer, H. and A. Pilgram, Soziale Arbeit in gesellschaftlichen Transformationsprozessen. Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 2014. 39(4): p. 257-262.
- Meyer, N. and C. Buschle, Soziale Arbeit in der Corona Pandemie: Zwischen Überforderung und Marginalisierung. Empirische Trends und professionstheoretische Analysen zur Arbeitssituation im Lockdown. IUBH Discussion Papers - Sozialwissenschaften, 2020. 4/2020.