



06. November 2019

Dr. Wolfgang Werner

für das Team der Onlineberatung der PSZ gGmbH



Ausgangspunkte

- in verschiedenen Bereichen immer wieder E-Mail-Anfragen
 - sollten wir uns nicht einen Umgang damit überlegen?
(systematisch, einheitlich, Standards, ...)
 - Onlineberatung (neues Medium, „modern“, know-how ...)

- „Innovationsprojekte“
 - knapper werdende Mittel → nicht einfach Restriktionen weitergeben, sondern neue Anforderungen aktiv suchen und neue Angebote dazu entwickeln (vielleicht lässt sich eines Tages etwas davon „verkaufen“, aber v.a.: „fail early – fail often“)
 - eines der Projekte die dabei entstanden war die Onlineberatung



Umsetzung

PSD

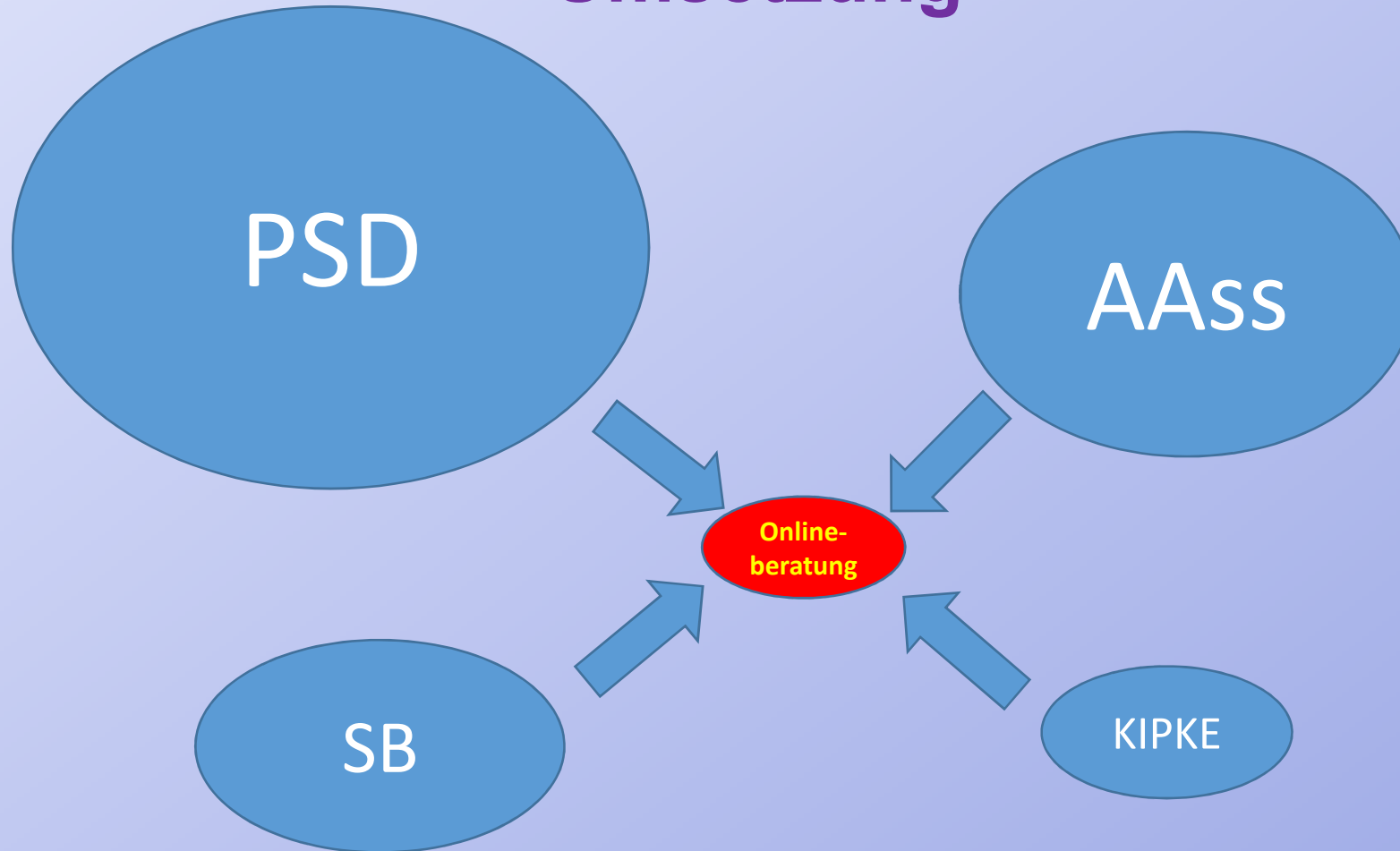
AAss

SB

KIPKE



Umsetzung





Umsetzung

5 Mitarbeiter*innen PSD (2 davon auch KIPKE)
3 Mitarbeiter*innen Aass
3 Mitarbeiter*innen SB
1 Projektleitung

12 Personen

je Mitarbeiter*in 1,5 Wochenstunden
(1 h Beratung, 0,5 h Reflexion und Selbstorganisation)

16,5 Wochenstunden

also insgesamt nicht einmal ein Halbtagsjob, trotzdem einige Komplexität:
(Ausbildung, Fortbildung, Dienstpläne die für 4 Bereiche jeden Wochentag Beratung bereitstellen, EDV/Software, Kommunikation und Austausch untereinander, Supervision, ..., → erforderte Bereitschaft Unfertiges u. Ungewissheit zu ertragen, „Innovationsgeist“)



Qualitätssicherung

Support

Rückhalt im multiprofessionellen Team, in dem die Kolleg*innen der Onlineberatung arbeiten (ein bisschen Arbeitszeit fällt im Team weg, man darf sich mit Kolleg*innen beraten, auch wenn's um Onlineberatung geht ...)

Reflexion

- jeder kann die Beratungstexte aller anderen Kolleg*innen sehen, es gibt die Möglichkeit schriftlicher Kommentare dazu (in der Software freigeschalten)
- Teamsitzungen (auch zur Intervision, Erfahrungsaustausch, Psychohygiene)
- regelmäßige Supervision (auch mit Fallbesprechungen)

4-Augen-Prinzip

vor dem Abschicken wird zu jedem Beratungstext eine Rückmeldung von einer zweiten Person eingeholt



Zahlen I

bisher

ca. 300 Anfragen (seit 17.09.2018)

von ca. 150 unterschiedlichen Personen (also \varnothing 2 / Pers.)

das sind \varnothing 5 Anfragen pro Woche

62% weiblich

33% männlich

5% keine Angabe (z.T. bewusst keine Zuordnung gewünscht)

6 % berichten von Suizidgedanken



Zahlen II

„Beratungsanlass“ (selbstgewählte Zuordnung aus 6 möglichen Kategorien)

„psychische Gesundheit“	35%
„Sucht und Suchtgefährdung“	19%
„Arbeitswelt“	15%
„Leben in psychisch belasteten Familien“	13%
„Sonstiges“	12%
„Soziales“	6%



Erfahrungen (warum Onlineberatung?)

User*innen

- Einsamkeit
 - Witwen oder Witwer
 - Angehörige (von psych. Kranken od. Suchtkranken, Scham, Stigma)
 - Jugendliche im Clinch mit Eltern / Eltern im Clinch mit ihren Kindern
 - Missbrauchsopfer („mir wird nicht geglaubt“)
 - „Zerstrittene“ (mit dem sozialen Umfeld und auch Institutionen verscherzt)
 - „Besondere“ (z.B. extrem ausführlich, vom 100sten ins 1000ste, ...)
- Mobilitätsprobleme
- Scham, Stigma
- Niedrigschwelligkeit (erste Tipps / erste Infos leicht einzuholen)
- Schlaflosigkeit



Erfahrungen (warum Onlineberatung?)

wie ging's uns?

+ Reiz des Neuen

- Hoffnung auf Zugang zu bisher nicht erreichten Pat. („sinnvoll“)
- neue Arbeitsweise (neues Medium, schreiben statt sprechen, ...)
- auch: „sich auf die Finger schauen lassen“

+ „Innovationsgeist“, offener Entwicklungsprozess

- höhere Ungewissheit wie das, was man tut, ankommt
- häufige Kurzkontakte



Dank an:

Martin Kaukal (Geschäftsführung) für's Ermöglichen

**Doris Rath (Bereich Innovation, Entwicklung u. ÖA)
und Ana Kirnbauer (Projektleitung in d. Planungsphase)
für's auf den Boden bringen**

das Team der Onlineberatung für die Arbeit

und Ihnen

für die Aufmerksamkeit!