

Die Corona-Pandemie in der Suchthilfe NRW – ein Anschub für die Digitalisierung?

Evaluationsergebnisse zur Nutzung digitaler Beratungsangebote von Suchthilfe-Einrichtungen in NRW im Zeitraum März bis November 2020.

Einleitung

Der Beginn der Corona-Pandemie im März 2020 mit ihren zu diesem Zeitpunkt noch unvorhersehbaren Auswirkungen erreichte auch die Suchthilfe-Institutionen in NRW. Aufgrund der geltenden Kontaktbeschränkungen mussten die Einrichtungen für einige Zeit komplett schließen bzw. ihren Betrieb und ihre Angebote stark einschränken. Im Verlauf der Pandemie konnte das Angebot der Einrichtungen, nicht zuletzt wegen ihrer anerkannten Systemrelevanz, zwar weitestgehend wiederaufgenommen werden. Dennoch sind bis heute, in der so genannten dritten Corona-Welle, die Auswirkungen deutlich spürbar.

Trotz der plötzlichen Einschränkungen ihrer Arbeit zeigten die Mitarbeitenden in der Suchthilfe NRW großes Engagement, ihre Angebote anzupassen, um den Betroffenen weiterhin als Ansprechpersonen zur Verfügung zu stehen. Sei es durch die konsequente Umsetzung von Hygiene-Plänen oder durch die Umwandlung vormals analoger Beratungstermine in digitale Angebote.

Letzteres unterstützte die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW (ehemals Landesstelle Sucht NRW) gemeinsam mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW), indem im Frühjahr 2020 kostenlose Lizenzen zur Nutzung einer Video-Software zur Verfügung gestellt wurden. Dies gestattete den Mitarbeitenden eine schnelle Umsetzungsmöglichkeit digitaler Angebote mit einer Software, welche den datenschutzrechtlichen Standards entsprach. Innerhalb weniger Wochen fragten über 100 Suchthilfeeinrichtungen diese Lizenzen an. Beratungsgespräche mit Klient*innen sowie Teambesprechungen konnten so kurzerhand in den digitalen Raum verlegt werden – eine Entwicklung, die zwar vor der Pandemie angestoßen, durch diese jedoch enorm beschleunigt wurde.

Doch wie viel wurde seit März 2020 in der Suchthilfe tatsächlich videobasiert gearbeitet? Wie zufriedenstellend ist diese Arbeit für die Mitarbeitenden? Welche Hürden und Bedenken gab es und bestehen weiterhin? Welche Bedarfe gibt es?

Um diese Fragen zu beantworten, wurde im Zeitraum vom 23.11.2020 – 11.12.2020 eine begleitende, anonyme und freiwillige quantitative Evaluation bei den Beratungsstellen in NRW durch die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW durchgeführt.

Methoden

Mittels eines E-Mail-Verteilers der Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW wurden im Zeitraum vom 23.11.2020 – 11.12.2020 über 400 Mitarbeiter*innen der Suchthilfe in NRW angeschrieben. Die Teilnahme an der Umfrage war anonym und freiwillig. Die Umfrage wurde über den Landschaftsverband Rheinland als Träger der Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW technisch über das System „EvaSys“ umgesetzt. An die Teilnahme wurde am 08.12.2020 einmalig erinnert.

Der vollständige Fragebogen bestand aus 28 Fragen. Sofern anfangs beantwortet wurde, dass noch nicht videobasiert gearbeitet wurde, verkürzte sich der Fragebogen.

Die Fragen betrafen einige soziodemographische Daten der Ausfüllenden (Alter, Geschlecht, Position in Einrichtung) sowie der Einrichtung (städtisch, ländlich etc.).

Als Konstrukte wurde die Erfahrungen mit Videoberatungen vor und während der Pandemie, die Zufriedenheit mit der Video-Software sowie Hürden oder Bedenken und weitere Bedarfe abgefragt.

Die Fragen konnten meist mithilfe einer 4pt-Likert-Skala beantwortet werden. Ebenso gab es die Möglichkeit, in Freitextfeldern die Antworten zu ergänzen oder den Fragebogen am Ende durch Kommentare qualitativ zu ergänzen.

Ergebnisse

Insgesamt nahmen 97 Personen an der Umfrage teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 18%.

Soziodemographische Angaben:

Die Teilnehmenden waren zu ungefähr gleichen Teilen Männer (48%) und Frauen (52%). Die meisten Personen waren 51-60 Jahre alt (46%). Die Personen haben in etwa gleichen Teilen eine Leitungsfunktion (54%) oder Beratungsfunktion (46%) in Beratungsstellen inne. Die Beratungsstellen der Teilnehmenden sind größtenteils in Städten >20.000 Einwohnern (44%) oder Großstädten (>100.000 Einwohner) (48%) angesiedelt.

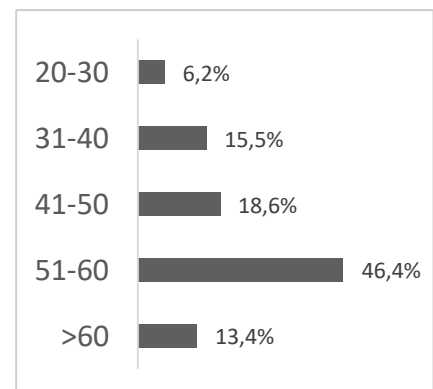


Abb. 1: Alter der Befragten

Videobasierte Kommunikation vor und während der Corona-Pandemie:

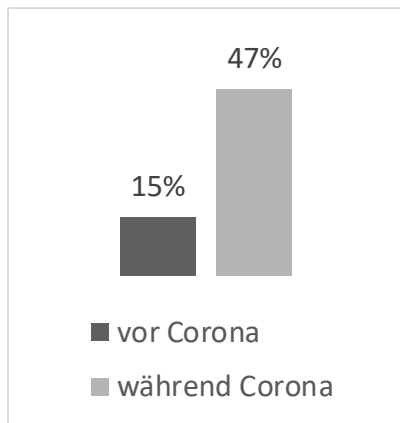


Abb. 2: Videobasiertes Arbeiten in der Beratungsstelle

Die Teilnehmenden gaben zu 83% an, in ihrer Beratungsstelle vor der Pandemie „überhaupt nicht“ oder nur „vereinzelt“ (15%) videobasiert gearbeitet zu haben. Privat hätten die Befragten „vereinzelt“ (54%) oder „viel“ (20%) über Video kommuniziert.

Seit Beginn der Corona-Pandemie gaben 47% der Befragten an, in der Beratungsstelle videobasiert gearbeitet zu haben. Dies entspricht einem Zuwachs von 30 Prozentpunkten.

Gut 50% arbeiteten weiterhin nicht videobasiert und dies aus unterschiedlichen Gründen: 30% gaben als Grund eine mangelnde Ausstattung (Kamera, Headset, PC etc.) an, 21% Vorbehalte (z.B. Datenschutz), 11% fehlende zeitliche/ personelle Kapazität. In den Freitextfeldern wurde ebenso geschildert, dass kein Bedarf an Videoterminen bestehe (durch Einhaltung der Hygienebestimmungen oder Beratung über Telefon) oder Klient*innen nicht über die nötige Ausstattung verfügten.

Genutzte Video-Software und Art der Anwendung:

Diejenigen Beratungsstellen, die mittels Videosoftware gearbeitet haben, haben dies im vergangenen Jahr 2020 insbesondere in den Monaten März und April getan. Außerdem zeichnet sich ein höheres Nutzungsverhalten in den Monaten Oktober und November ab, was mit dem Beginn der zweiten Corona-Welle korrespondiert. Im Schnitt nutzten 3-4 Angestellte pro Beratungsstelle die Videosoftware, im Schnitt 1x pro Woche. Genutzt wurde die Software hauptsächlich für Erst- sowie Folgekontakte zu Klient*innen. Ebenso für Teambesprechungen, Online-Seminare und Veranstaltung von therapeutischen Gruppenangeboten.

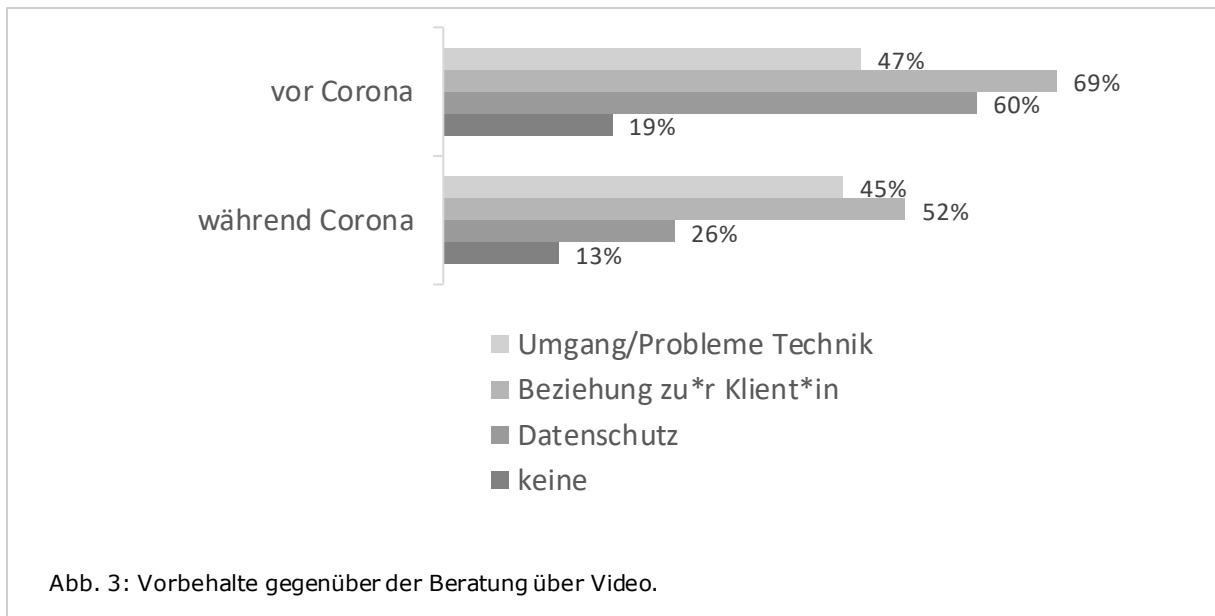
Einsatz fanden unterschiedliche Softwareprodukte (Click-Doc, Zoom, Redconnect, MS-Teams, Skype). Im Allgemeinen funktionierte die Software „sehr gut“ (15%) oder „gut“ (55%). In 29% der Fälle jedoch „instabil“. Technische Schwierigkeiten ergaben sich v.a. in Bezug auf die Internetverbindung und Hardware.

10% der Software-Nutzer*innen wandten sich bei Problemen an den Service per Hotline und waren mit dem Service „sehr“ (37%) oder „eher zufrieden“ (62%).

Vorbehalte gegenüber einer Beratung über Video:

Vorbehalte gegenüber einer Beratung über Video hatten die Befragten vor der Pandemie insbesondere aufgrund der möglichen Auswirkungen auf die Beziehung zu*r Klient*in (70%), aufgrund von Datenschutz (60%) oder aufgrund von möglichen Problemen mit der Technik (47%) (Mehrfachnennungen möglich).

Diese Vorbehalte haben sich bis zum Zeitpunkt der Befragung verändert. Insgesamt wurden seit der Nutzung von Videosoftware weniger Vorbehalte angegeben. Als weiterhin führender Vorbehalt blieb jedoch die Beziehung zu*r Klient*in (52%), gefolgt von Problemen mit der Technik (45%) und Vorbehalten in Bezug auf Datenschutz (26%) (Mehrfachnennungen möglich).



Die Befragung richtete sich an die Suchthilfemitarbeitenden, nicht an ihre Klient*innen. Trotzdem wurde versucht, die wahrgenommene Zufriedenheit der Klient*innen mit der Beratung durch die Mitarbeitenden einschätzen zu lassen. Laut Beurteilung der Mitarbeitenden hätten auf Seiten der Klient*innen am ehesten Vorbehalte im Umgang mit der Technik und mit Blick auf die Beziehung zu den Beratenden vorgelegen. Durchschnittlich seien die Klient*innen mit der Beratung über Video „eher zufrieden“ (81%) gewesen. Dies entspricht der Einschätzungen der Mitarbeitenden selbst, die ebenso zu 75% angaben, mit ihrer Beratung per Video „eher zufrieden“ zu sein. Als Vorteile werden die Möglichkeit der Distanzüberbrückung (70%) und die kurzfristige Kontaktmöglichkeit (52%) sowie die Zeitersparnis (30%) genannt (Mehrfachnennungen möglich).

Bei einem direkten Vergleich des Online-Termins gegenüber einem Präsenztermin gaben die Befragten an, diesen als „schlechter“ (65%) oder „gleichwertig“ (32%) erlebt zu haben. Kein Teilnehmender gab die Antwort „viel besser“ ab.

Weitere Bedarfe für das videobasierte Arbeiten:

Die Befragten gaben für ihr weiteres videobasiertes Arbeiten in der Beratungsstelle die folgenden Bedarfe an (Mehrfachnennungen möglich):

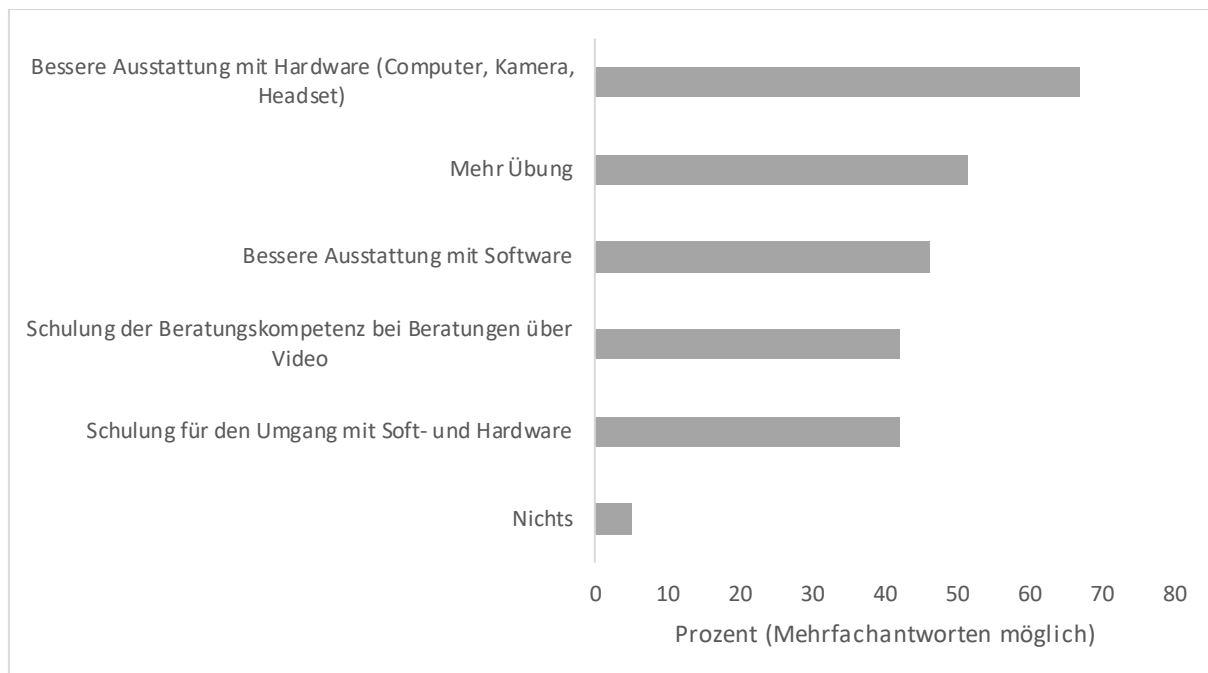


Abb. 4: Weitere Bedarfe für das videobasierte Arbeiten in der Beratungsstelle.

Insbesondere eine bessere Ausstattung mit Hardware wurde von den Befragten (67%) als Bedarf formuliert. In den Kommentarfeldern wurde präzisiert, dass dies auch für die Klient*innen gelte, die häufig nicht über technisches Equipment verfügten. Ebenso scheint es einen Bedarf an Schulungen für den Umgang mit Soft- und Hardware sowie der Beratungskompetenz zu geben. Viele der Befragten (51%) gaben an, mehr Übung zu benötigen.

Kommentare in den Freitextfeldern:

Viele der Befragten machten Gebrauch von der Möglichkeit, ihre Einschätzungen in einem Freitextfeld am Ende der Befragung qualitativ zu ergänzen.

Im Gesamtfazit geben einige der Befragten an, dass die Vorteile eines realen Kontakts aus ihrer Sicht überwiegen. Es solle sich bei Videoberatungen lediglich um ein zusätzliches Angebot handeln bzw. gut abgewogen werden, wann und bei welche*r Klient*in sie in Anspruch genommen werde. Vorteile werden insbesondere aufgrund der Kontaktbeschränkungen gesehen. So sei es möglich gewesen, selbst in Fällen von Quarantäne den Kontakt aufrecht zu erhalten.

In vielen Kommentaren wird deutlich, dass die Pandemie ein Umdenken des Beratungsalltags, insbesondere bei älteren Mitarbeitenden, nötig machte. Viele Institutionen rüsteten technisch auf und sammelten erste gute Erfahrungen mit den digitalen Angeboten. Insbesondere für Teamsitzungen oder Fortbildungen wird das digitale Format begrüßt. Bedarfe nach Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden wurden geäußert.

Diskussion

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen auf, dass in den Beratungsstellen - angestoßen durch die Corona-Pandemie - wesentlich mehr videobasiert gearbeitet wurde als vorher. Termine über Video abzuhalten (seien es Beratungsgespräche, Teambesprechungen oder Fortbildungen) scheint in vielen Beratungsstellen zum neuen Alltag geworden zu sein: In den meisten Fällen nutzen mehrere Mitarbeitende die Videosoftware und dies im Schnitt einmal die Woche. Ein hohes Nutzungsverhalten zeigt sich insbesondere in der so genannten ersten Welle und deutet sich ebenso für die zweite Welle ab November 2020 an. Die erhöhte Inanspruchnahme von Video-Terminen scheint eine Reaktion auf die pandemische Lage bzw. geltende Kontaktbeschränkungen zu sein. Diese Entwicklungen zeigen, dass bei den Mitarbeitenden der Suchthilfe das videobasierte Arbeiten als gangbare Alternative angenommen wird.

Diejenigen Beratungsstellen, die im Laufe der Pandemie Erfahrungen mit videobasiertem Arbeiten gesammelt haben, zeigen insgesamt weniger und veränderte Vorbehalte. Insbesondere die Vorbehalte gegenüber dem Datenschutz verringerten sich. Dies könnte u.a. daran liegen, dass Informationen über die Zertifizierung/Akzeptanz der Software von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung im Laufe der Pandemie zur Verfügung standen und durch die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW verbreitet wurden. Hier deutet sich ein Vertrauenszuwachs in die Software an. Wenngleich viele der Befragten den Online-Termin als insgesamt nachteiliger als den Präsenztermin bewerteten, so nahm im Verlauf auch der Vorbehalt ab, dass sich die Videoberatung negativ auf die Beziehung zu*r Klient*in auswirkt. Diese Entwicklungen zeigen einen Lern- bzw. Vertrauenszuwachs im Umgang mit der Software durch das Ausprobieren der Mitarbeitenden. Weiterhin bestehen bleiben jedoch die Vorbehalte gegenüber der technischen Umsetzung. Dies deutet sich auch bei der Bedarfsabfrage an: von über zwei Dritteln der Befragten wird angegeben, eine bessere Ausstattung (Hardware und Software) zu benötigen.

Die Zufriedenheit mit der Videoberatung scheint maßgeblich von den individuellen Begebenheiten in der Beratungsstelle (Ausstattung PCs, Hardware) abzuhängen.

Die vorliegende Befragung weist einige methodische Einschränkungen auf. Zunächst handelt es sich nicht um eine repräsentative Befragung. Die Rücklaufquote von 18% sowie die Gesamtheit von N=97 Teilnehmenden ermöglichen keine Übertragbarkeit oder Verallgemeinerung der Ergebnisse. Die Auswertung ist rein deskriptiver Natur, es erfolgte keine inferenzstatistische Auswertung. Daher sind keine Aussagen über Signifikanzen und, aufgrund des Querschnittsdesigns, ebenso wenig über Kausalitäten möglich.

Trotz dieser methodischen Einschränkungen zeigen sich im Trend Hinweise zum Nutzungsverhalten und zur Zufriedenheit mit Videoberatungen. Ebenso gibt die Befragung Aufschluss über Bedarfe der Mitarbeitenden. Es gilt, diesen Trend im weiteren Verlauf der Pandemie genauer zu untersuchen.

Fazit

Die vorliegende Evaluation zeigt Einblicke in das videobasierte Arbeiten der Suchtberatungsstellen in NRW während der Corona-Pandemie (Befragungszeitraum: 23.11.2020 – 11.12.2020).

Unter den befragten Mitarbeitenden der Suchtberatungsstellen NRW (N=97) zeigt sich eine insgesamt höhere Nutzung von Videoberatungen gegenüber der Zeit vor der Pandemie. Die vor der Pandemie bestehenden Vorbehalte gegenüber Videoberatungen (Datenschutz, Beziehung zu*r Klient*in) haben im Verlauf der Pandemie durch die gesammelten Erfahrungen abgenommen. Insgesamt bestehen noch Vorbehalte mit Blick auf die technische Umsetzbarkeit der Videoberatung. Es werden insbesondere Bedarfe angegeben, die Beratungsstellen technisch besser auszurüsten (Software, Hardware) sowie die Beratenden im Umgang mit der Technik und ihrer Beratungskompetenz per Video zu schulen.

Die nach Recherchen der Suchtkooperation NRW in der Bundesrepublik bisher einzige Erhebung der Suchthilfe zur Nutzung von Videosoftware während der Corona-Pandemie konnte aufzeigen, dass digitale Prozesse in den Beratungsstellen beschleunigt wurden. Die Umsetzung von Beratungsterminen über Video stellte für viele Befragte in Anbetracht der geltenden Kontaktbeschränkungen eine geeignete Alternative dar. Es gilt, diesen Trend im weiteren Verlauf der Pandemie genauer zu untersuchen, um die Nachhaltigkeit dieser Veränderungen in der Suchthilfelandchaft NRW abschließend bewerten zu können.



Impressum

Herausgeberin: Geschäftsstelle
Suchtkooperation NRW
c/o Landschaftsverband Rheinland
Dezernat 8
50663 Köln
kontakt@landesstellesucht-nrw.de

Redaktion: Friederike Carnehl

Layout: Kerstin Jeschky

Veröffentlichung: Mai 2021

Gefördert vom

**Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen**

