SUCHT KOOPERATION.NRW

Freie Wohlfahrtspflege NRW

Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

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

HERZLICH WILLKOMMEN

Zur Informationsveranstaltung

Gemeinsam unterwegs: Digitale Wege in der Suchthilfe NRW

16.06.2021, 10-12 Uhr

SUCHT KOOPERATION.NRW

Freie Wohlfahrtspflege NRW

Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

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

1. Digitalisierung: Bedarf in den Suchthilfeeinrichtungen NRW
   (F. Carnehl & Dr. A. Pauly, Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW)

2. Status Quo DigiSucht/ OZG-Prozess: Möglichkeiten und Grenzen
   (A. Schels-Bernards, LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW & Dr. A. Pauly)

3. Resümee und Ausblick aus Sicht des MAGS NRW
   (M. Richter, Referat Prävention, Sucht, HIV/AIDS des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW)

SUCHT KOOPERATION.NRW

Freie Wohlfahrtspflege NRW

Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

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

1. Digitalisierung: Bedarf in den Suchthilfeeinrichtungen NRW

SUCHT KOOPERATION.NRW

Freie Wohlfahrtspflege NRW

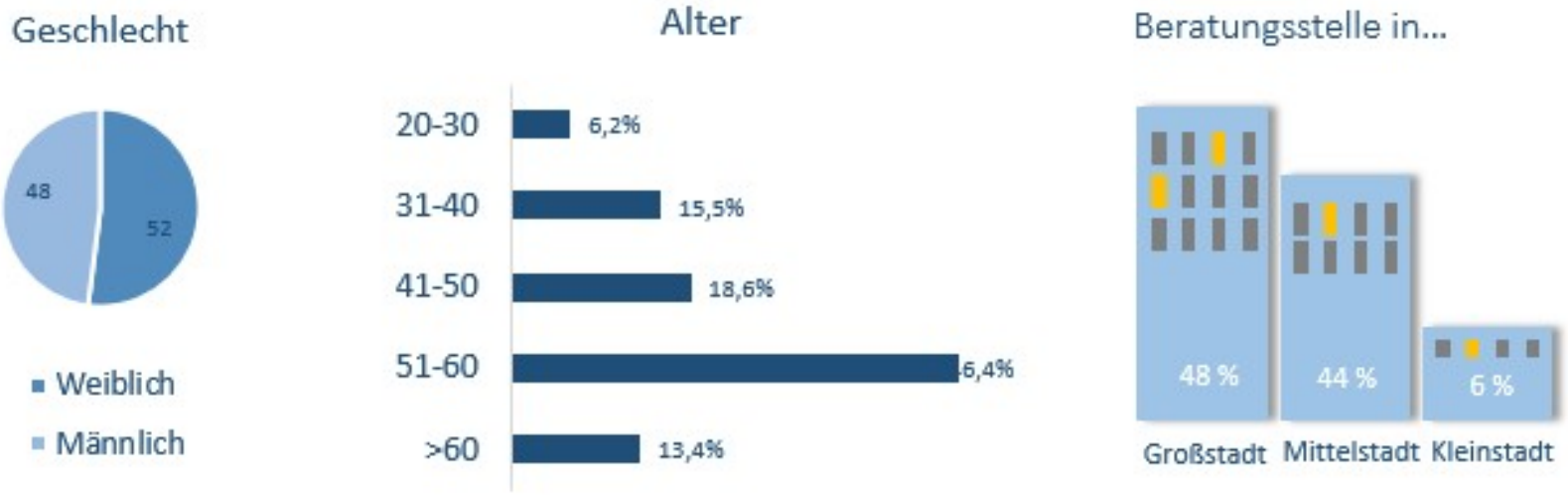
Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

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

Videobasiertes Arbeiten in der Suchthilfe NRW während der Corona-Pandemie – eine Evaluation

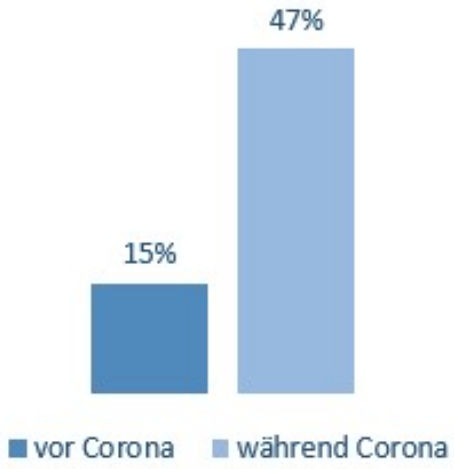
Soziodemographische Daten (N = 97)

- Online-Befragung der Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW im Zeitraum 23.11.2020 – 11.12.2020
- > 500 Mitarbeitende der Suchthilfe NRW angeschrieben
- Rücklauf 18 % (N= 97)

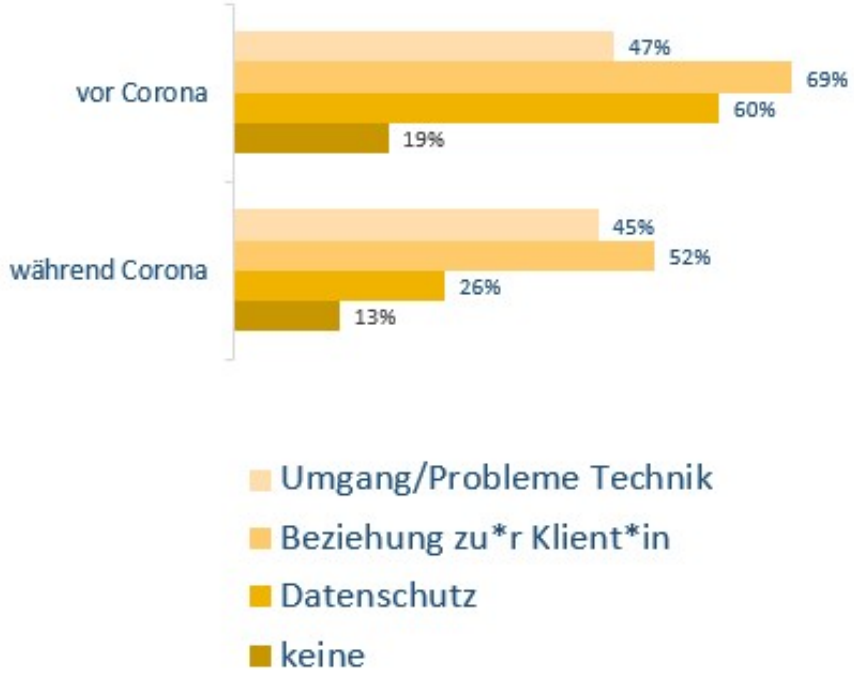


Nutzungsverhalten und Vorbehalte

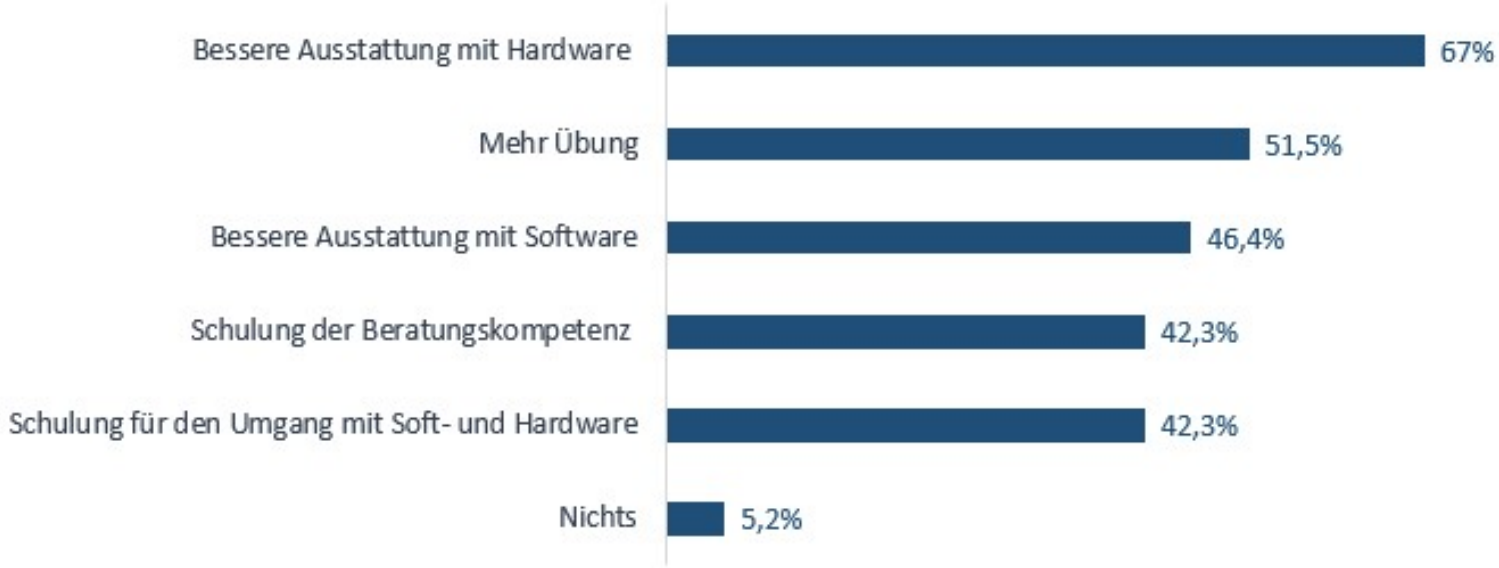
Videobasiertes Arbeiten in der Beratungsstelle



Vorbehalte gegenüber der Beratung per Video



Weitere Bedarfe für das videobasierte Arbeiten



Kommentare aus der Praxis…

„Außerhalb einer Pandemie (also im Normalfall) werden wir keine weitergehenden Kontakte über Video oder Telefon anbieten."

„Onlineberatung wird als Angebot eingeführt."

„Gerade bei schlechten Terminmöglichkeiten oder ungünstigen Infrastrukturmöglichkeiten (Bus, Bahn, Kinderbetreuung, etc.) sind Online-Termine eine gute Möglichkeit, Beratungstermine dennoch aufrecht zu erhalten."

„Wir wären zufrieden, wäre die technische Ausstattung und die digitale Infrastruktur unserer Beratungsstelle besser."

„Wichtig ist natürlich, dass die Klienten technisch ausgestattet sind, um umfassend Video-Beratung anbieten zu können. Dies ist leider in bei unserem Klientel häufiger nicht der Fall."

Was wir noch wissen möchten - Bedarfsabfrage

Wie sieht konkret die technische Ausstattung in Ihrer Beratungsstelle aus?

- Was liegt bereits vor?
- Was wird am Dringendsten benötigt?
- Welche technischen Hindernisse gibt es bisher?

Wie sieht Ihr Fortbildungsbedarf für digitale Beratungen aus?

- Werden Schulungen zum Umgang mit der Technik benötigt?
- Werden Schulungen zur Förderung der digitalen Beratungskompetenz benötigt?

Was sollten wir noch erfragen?

Schreiben Sie es in den Chat.

Bitte machen Sie mit!

- Wir schicken Ihnen ein Dokument zu, auf dem Sie den individuellen Bedarf in Ihrer Suchtberatungsstelle angeben können
- Nutzen Sie die Chance auf Mitgestaltung!

2. Status Quo DigiSucht/ OZG-Prozess: Möglichkeiten und Grenzen

Grundlagen OZG

- Das OZG (8/2017) gilt für Bund, Länder und Kommunen.
- Es umfasst 575 Leistungen, die digitalisiert werden sollen, wovon eine Leistung die Suchtberatung darstellt.
- Jedem Bundesland wurde die Entwicklung verschiedener Leistungsbereiche zugeordnet. NRW ist für den Leistungsbereich „Arbeit und Ruhestand“ zuständig, wo die Suchtberatung untergeordnet wurde.
- Den Bürgerinnen und Bürgern sollen bis Ende 2022 der Onlinezugang zu Hilfen, Informationen und Unterstützung, Kontaktaufnahme und Beantragung von Leistungen digital ermöglicht werden.

Grundlagen OZG

- Es soll eine **bundesweite Sozialplattform** erstellt werden und **ein Datenstandard** vereinbart werden. Die Plattform ermöglicht einen zentralen Onlinezugang zu Sozialleistungen und vermittelt die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die zuständigen Stellen vor Ort („digitales Rathaus“).

- Der Ansatz des OZG hat die Prämisse des Efa (Eines für alle), verschiedene Bundesländer sind für die Entwicklung von Lösungen für verschiedene Sozialleistungsbereiche zuständig, die später für die bundesweite Nutzung zusammengeführt werden.

Grundlagen OZG

- Die Sozialplattform setzt insgesamt 18+2 Sozialleistungen um (u.a. Schuldnerberatung, Suchtberatung).

- In einer ersten Ausbaustufe sollen bis September 2021 die priorisierten Leistungen Arbeitslosengeld II (ALG II), Hilfe zum Lebensunterhalt (HzL) und Wohngeld umgesetzt werden.

- In einem schrittweisen Vorgehen kommen der Sozialleistungsfinder sowie die Basisfunktionalitäten Beratungsstellenfinder, Terminvereinbarung, Video-und Chatfunktion sowie die restlichen 15+2 Sozialleistungen hinzu.

- OZG deckt also für die Suchtberatung ab: Erstzugang zur Leistung und Informationen der Suchthilfe. Heißt bspw. Kontakt und Termin bei der Beratungsstelle (siehe Folie 15!). Es wird angestrebt, den Leistungsumfang der Plattform, ausgehend von diesen zentralen Leistungen, kontinuierlich zu erweitern.

Auftrag MAGS NRW Fachreferat IT/ Digitales

- Erstellung einer bundesweiten Sozialplattform.
- Es bestehen aus Sicht des MAGS einige Parallelen zur ebenfalls in NRW umzusetzenden Leistung der digitalen Schuldnerberatung.
- Die OZG-Umsetzung hat Mittel aus dem Konjunkturpaket zur Verfügung, es kommen für die Entwicklung des Erstzugangs zur Leistung keine Kosten auf die Kommunen zu.
- Das MAGS ist dabei, Angebote zu finden und zu prüfen, welche bewährten digitalen Lösungen verschiedener Träger in die IT-Struktur der Sozialplattform passt und ggf. genutzt werden kann (open source-Lösungen).

Auftrag MAGS NRW Fachreferat IT/ Digitales

- Die Implementierung bestehender Lösungen mit dem neuen Angebot wird in Zusammenarbeit mit den Kommunen erfolgen, Fachexpertinnen und –experten sollen sich an der Entwicklung beteiligen und z.B. Funktionalitäten mit ihren Klienten testen.

- Neben dem DigiSucht-Projekt gibt es schon länger verbandsbezogene Online-Beratungstools wie z.B. das bundesweite des Deutschen Caritasverbandes sowie regionale Lösungen, die in jedem Fall mit der Sozialplattform verknüpft werden müssen.

- Wenn das OZG umgesetzt ist, bleibt es trotzdem ein lebendiges System, das weiterentwickelt und aktualisiert werden wird. Die gesamte Sozialplattform soll stetig weiterentwickelt und Prozessen angepasst und verbessert werden.

DigiSucht-Projekt als Auftrag vom BMG (delphi)

- Der Bund lässt seit Frühjahr 2020 durch die delphi-Gesellschaft unter Beteiligung von 4 Bundesländern mit ihren Landesstellen Sucht ein umfassendes Konzept der digitalen, trägerübergreifenden Suchtberatung entwickeln.

- Um bisher digital schlecht versorgten Trägern etwas anzubieten, das sie für ihre Klientel nutzen können. Das OZG bietet eine gute Gelegenheit, diese Konzeptentwicklung ins gesamte Bundesgebiet zu transferieren.

- Das umfassende Konzept geht über das OZG hinaus, da es auch zum Ziel hat, über die Sozialplattform Beratungsleistungen zu erbringen (also mehr als Terminvereinbarung, siehe Folie 12!)

- Die analoge Suchtberatung soll nicht ersetzt werden, sondern um digitale Bausteine ergänzt werden (siehe auch z.B. Essener Leitgedanken). Die persönliche Beratung vor Ort ist und bleibt der fachliche Standard der kommunalen Suchtberatung.

Kooperationsstruktur

- Die Projekte des MAGS und BMG werden zusammengebracht, um Ressourcen zu bündeln.

- Im Dezember 2020 sind auch die DHS sowie die Landesstellen Sucht der Länder Hamburg und NRW in die Arbeitsgruppe DigiSucht eingeladen worden und nehmen nun dauerhaft teil.

- Die DHS bringt ihre Expertise als zentrale Organisation der Suchthilfe, in der viele Verbände organisiert sind, in die AG DigiSucht ein, von dort geht dann die gebündelte Rückmeldung der Suchthilfe an das MAGS. So ist sichergestellt, dass die Verbände über den Stand der Dinge informiert werden.

Kooperationsstruktur

- Die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW ist ebenfalls in der AG DigiSucht und an der OZG-Umsetzung in NRW beteiligt. Die suchthilferelevanten NRW-Gremien werden z.B. auch durch den Beirat der Landesstelle am Prozess beteiligt.

- Die in der AG DigiSucht vertretenen Landesstellen übernehmen i.d.R. die Kommunikation des DigiSucht/OZG Vorhabens in ihren Ländern. Die Geschäftsstelle in NRW ebenfalls.

- Alle Entwicklungen des Projekts werden transparent in den unterschiedlichen Gremien vorgestellt (AG Suchthilfe, BAGLS). So kann die Einbeziehung der Expertise der Suchthilfe auf Landes- und auch auf Bundesebene stets sichergestellt werden.

- Die Arbeitsteilung findet zusammenfassend wie folgt statt:
  OZG Team (MAGS, bis März 2021: McKinsey/ seit April 2021 Deloitte) arbeitet mit DigiSuchtTeam (BMG/ delphi) zusammen. DigiSucht arbeitet inhaltlich und OZG speist die Inhalte in den Klickprototypen ein.

Kooperationsstruktur

- Beispiel: Delphi entwickelte im Februar „Mindestanforderungen für die digitale Suchtberatung“. Der Entwurf dazu wurde u.a. in
  - → der AG DigiSucht,
  - → der UAG Digitales des Beirats der Suchtkooperation NRW sowie
  - → im Arbeitsausschuss Drogen und Sucht der LAG der Freien Wohlfahrtspflege NRW und die
  - → der DHS

  beraten, Ergebnisse an delphi zurückgemeldet, die die gebündelten Rückmeldungen der verschiedenen NRW-Stakeholder wiederum an das MAGS IT-Referat zurückgemeldet haben (innerhalb von 14 Tagen).

- Delphi hat die gesammelten Rückmeldungen auch aus den anderen Bundesländern ans MAGS geschickt, dort wurden die Mindestanforderungen in den OZG- Umsetzungsprozess eingebracht.

Status Quo der Entwicklung

- Seitens delphi gibt es eine FAQ-Seite online, wo Fragen zum Prozess beantwortet werden: https://digisucht.delphi.de/ (Dort können Sie auch die gesamte öffentliche, digitale Veranstaltung über das OZG-Vorhaben zur Sozialplattform, die digitale Suchtberatung und die Arbeit des DigiSucht Projektes per Video anschauen)

- MAGS IT-Referat hat nach einer technischer Vorstudie die technische Erstumsetzung (Click-Dummy) für ein mögliches Beratungstool erarbeitet.

- Ziel der technischen Vorstudie war die **Überprüfung, Bewertung und Planung der zeitnahen technischen und organisatorischen Umsetzung** einer Sozialplattform im OZGThemenfeld Arbeit & Ruhestand, auf der Basis des Serviceportal 2.0 und unter Berücksichtigung der Vorprojektergebnisse und bereits entwickelten Lösungen.

Status Quo der Entwicklung

- MAGS IT-Referat hat nach technischer Vorstudie die technische Erstumsetzung (Click-Dummy) für ein mögliches Beratungstool erarbeitet.

- Ziel der technischen Vorstudie war die **Überprüfung, Bewertung und Planung der zeitnahen technischen und organisatorischen Umsetzung** einer Sozialplattform im OZGThemenfeld Arbeit & Ruhestand, auf der Basis des Serviceportal 2.0 und unter Berücksichtigung der Vorprojektergebnisse und bereits entwickelten Lösungen.

- Folgende Entwicklungen sind nun nach und nach geplant:
  - Beratungsstellenfinder (Eigenentwicklung bzw. DHS?)
  - Terminvereinbarungsfunktion (Eigenentwicklung oder Nachnutzung vorhandener Systeme)
  - Chat- und Videofunktion (Eigenentwicklung oder bestehende Lösungen)

Status Quo der Entwicklung: Piloten

- 13 Pilotberatungsstellen im Bundesgebiet sollen Feedback zu den nächsten Entwicklungsschritten geben (gewonnen aus dem Pool der AG DigiSucht-Expert*innen, nach DHS-Abfrage)

- Rückmeldungen zu möglichen Inhalten, praktische Datenschutzfragen; dabei auch Klient*innen einbeziehen.

- Zudem sollen diese Pilotberatungsstellen zum „Go-Live“ der Sozialplattform (vorauss. Q3/2021) die digitale Suchtberatung als Erste nutzen und eine Testung der Funktionalitäten im Live-Betrieb durchführen.

So geht es weiter für alle Suchtberatungsstellen in NRW

- Sobald die Onlineplattform fertig und die Nachnutzung für alle Beratungsstellen absehbar ist, sollen kommunale Beratungsstellen bezüglich des Einstiegs informiert werden.

- Vor dem Einstieg in die Nutzung der digitalen Plattform sind Schulungen der beteiligten Beraterinnen und Berater, sowohl hinsichtlich technischer als auch fachlicher Aspekte, im Rahmen des DigiSucht Projektes vorgesehen (wird in NRW zentral gelöst über die Geschäftsstelle der Suchtkooperation)

- Bereits erfolgreich implementierte digitale Angebote der Suchtberatung können von den Suchtberatungsstellen bzw. den Suchthilfeträgern selbstverständlich auch weiterhin vorgehalten werden.

- Im Rahmen der Entwicklung der OZG-Plattform wird die Einbindung existierender digitaler Angebote geprüft. Ob diese Einbindung über technische Schnittstellen realisiert werden kann, kann aktuell noch nicht abgesehen werden.

Und die freie Wohlfahrtspflege?

Freie Wohlfahrtspflege NRW
Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

Der Arbeitsausschuss Drogen und Sucht vertritt die Auffassung, dass…

- das Digi Sucht-Konzept grundsätzlich vielfältige Chancen und Möglichkeiten für die Suchtberatung birgt,
- es neben der gut ausgebauten Suchthilfeinfrastruktur neue, zusätzliche Zugänge zu Suchtberatung ermöglicht,
- die notwendige Rahmung transparente und verbindliche Kommunikations- und Arbeitsstrukturen unter Einbindung der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege (und der kommunalen Spitzenverbände) beinhalten muss,
- zahlreiche offene Fragen noch beantwortet werden müssen!

…offene Fragen betreffen

- Die Projektentwicklung im Allgemeinen (bspw. Grundlagen, Auftragsklärung, Arbeits- und Kommunikationsstruktur),
- die Pilotierungsphase (bspw. Auswahlkriterien, Vorgehensweisen),
- technische Problemstellungen (bspw. Kompatibilität von bereits genutzten Hard- und Software, Schnittstellenmanagement, Datenschutzfragen),
- die Finanzierung (bspw. Kostenkalkulationen für technische Infrastruktur, Pflege und Schulungen, Finanzierungs- und Förderoptionen),
- die kommunale Steuerung (bspw. Kommunikationsstrukturen, Vermeidung von konkurrenzangeboten, Einbindung in kommunale Suchthilfeplanung),
- die Politik (bspw. überregionale Qualitätsstandards, Qualifizierung, Einbindung der Suchtselbsthilfe.

…Chancen der Weiterentwicklung

Digitalisierung vorantreiben und integrieren

- Weiterentwicklung bereits bestehender analoger und digitaler Beratungsangebote und Ausweitung von internetgestützten Beratungsformaten.

- Bündelung und Auswertung der Erfahrungen der zurückliegenden Monate und Bearbeitung noch offener Themen (bspw. Optionen überregionaler Beratung, regelhafte Finanzierung digitaler Formate durch Kostenträger).

- Etablierung und Professionalisierung von Blended Counseling Formaten
  Blended Counseling meint die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Konzeption digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung. (Hörmann 2021, https://www.blended-counseling.ch/).

3. Resümee und Ausblick aus Sicht des MAGS NRW

Resümee – wo stehen wir?

- Unterschiedlicher Umsetzungsstand digitaler Suchthilfeangebote (vgl. Onlinebefragung der GS der SuKo NRW):
  - Haltung gegenüber digitalen/videobasierten Angeboten
  - Verfügbarkeit/Kenntnis von geeigneten Konzepten, wie online-/videobasierte Beratung ausgestaltet werden kann
  - Eigene digitale Kompetenzen
  - Technische Möglichkeiten

Resümee – wo stehen wir?

- Bund und Länder wollen bundesweit einheitliches Onlineangebot schaffen:
  - Vergleichbare Onlineangebote für alle Bürgerinnen und Bürger
  - Gleichzeitige Beibehaltung der Vielfältigkeit der bestehenden Angebote
- OZG-Umsetzung als Chance:
  - Koordinationsprozesse und -plattformen sind gegeben
  - Relevante Akteurinnen und Akteure sind schon im Boot

Ausblick – wohin gehen wir?

- Veränderte Beratungs- und Unterstützungsbedarfe:
  - „Digitalisierung“ des gesellschaftlichen Lebens (teilweise auch der Süchte)
  - Erschließung neuer Zielgruppen durch Online-Angebote
- Herausforderungen auf dem Weg:
  - Vielfalt und Autonomie der Suchthilfeangebote bewahren
  - Unterschiedliche Ziele und Aufträge unter einen Hut bringen
  - Finanzierungsfragen klären
  - Klientinnen und Klienten immer im Blick behalten

Ausblick – was kann zum Gelingen beitragen?

- Miteinander reden (Austauschformate finden)
- Aufeinander hören (Offenheit gegenüber neuen Ideen)
- …?

Freie Wohlfahrtspflege NRW

Arbeitsausschuss Drogen und Sucht

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

Vielen Dank, dass Sie sich an diesem Prozess beteiligen.

Falls Sie noch Fragen oder Anregungen haben, wenden Sie sich gerne an die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW.

Geschäftsstelle
Suchtkooperation NRW

0221 – 809 6749
a.pauly@suchtkooperation.nrw
www.suchtkooperation.nrw