

# Die Wiener Wohnungslosenhilfe in Zeiten der Covid-19 Pandemie

Erfahrungen und Maßnahmen aus der Perspektive des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen

13.11.2020

Susanne Stricker, Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

# Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (DWS)

- Über 90 Mitgliedsorganisationen
  - mobile und stationäre Pflege und Betreuung
  - Behindertenarbeit
  - Wohnungslosenhilfe
  - Flüchtlingshilfe
- Kommunikations- und Vernetzungsplattform
- Erarbeitung von Lösungsansätzen für organisationsübergreifende Probleme
- Beauftragung von Forschungsarbeiten



»Zu Hause bleiben? Für obdachlose Menschen natürlich ein Problem«

THEMA: Coronavirus-Krise

**Vom Leben auf der Straße  
in Zeiten der Pandemie**

# Wiener Wohnungslosenhilfe

- systemkritischer Bereich der Stadt Wien
- Aufrechterhaltung der Angebote ist wichtig
- Medien berichteten über

**Die Helden des Corona-Alltags**

## Lockdown 1 und Lockdown light

- Gibt's eine Wohnung oder nicht?
- Lockdown oder Lockout?
  - Zugang ist oftmals hochschwelliger
  - Warten vor Türen, kaum öffentliche Treffpunkte
  - Lebenswelten der Klient\*innen ist vielen Kooperationspartner\*innen nicht bewusst

## Angebote wurden rasch angepasst...

- Einrichtung des neunerhaus Gesundheitstelefons
- Schaffung von Quarantänequartieren
- Verlängerung des Winterpakets
  - Umstellung auf Ganztagesbetrieb (bis 08/2020)
- Covid-Maßnahme - 350 Notquartierplätze
- Winterpaket mit Ganztagesaufenthalt
- Kreative Angebote

# Quarantäne

ist für alle eine Herausforderung

- besonders für psychisch Erkrankte, Suchterkrankte oder geflüchtete Personen
  - Unterstützung bei der Substitutionstherapie
  - seit 10/2020 ein Quarantänequartier für Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf/psychischen Erkrankungen (ASB und VH Wien)

# Wissensmanagement – Erhebung DWS





# Schutzmaßnahmen

- Pandemiepläne und passende Schutzkonzepte (Hygienekonzepte und Pandemiepläne) mussten unter großen Zeitdruck adaptiert werden
- Ausreichendes Schutzmaterial
- Hygieneanforderungen - Maßnahmen zum Infektionsschutz – oftmals Kompromisse

# Testung und Screenings in den Einrichtungen

- Terminkoordination und Abstimmungen anfangs schwierig
- Lange Wartezeiten auf Testergebnisse
- Screenings werden inzwischen angekündigt,
  - sodass Mitarbeiter\*innen und Bewohner\*innen vorab informiert
  - und Vorbereitungen getroffen werden können.
- Geplant sind regelmäßige Testungen in Einrichtungen der WWH

## Innovationen im Bereich der Digitalisierung...

- Home office
- Beratungen über digitale Medien
- Anträge digital möglich
  - Mindestsicherung - Anträge und Verlängerung
  - Meldezettel
  - (Corona –Rezepte)
- Virtuelle Teambesprechungen

negativ

- mangelnde technische Ausstattung

# Betreuungs- und Beratungssettings

- Distanz
- Nutzung von Garten und Außenräumen
- Notwendigkeit vermehrt Behördenkontakte zu übernehmen
- Partizipationsmöglichkeiten eingeschränkt
- Schutzausrüstung belastend (für Mitarbeiter\*innen sowie Klient\*innen)

# Themen in der Klient\*innenarbeit

- Corona -> Unsicherheit, Ängste, ...
  - Regelungen kommunizieren
    - MNS
    - „*Was darf ich, was ist erlaubt?*“
  - Strafverfügungen wegen Verstoß gegen Ausgangsbeschränkungen
  - Arbeitsplatzverlust
  - Fehlende Tagesstruktur
- Zunahme psychischer Belastungssituationen

# Personalsituation

- Weniger Mitarbeiter\*innen Vorort
  - getrennte Teams, Home office, Risikogruppe, Sonderbetreuungszeiten, Verdachtsfälle, ...
- Externe Unterstützungsangebote reduziert
- Ausfall von ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen
- Versetzung von Zivildienern

# Betreuungsteams

- Zusammenhalt, hohe Bereitschaft, gegenseitige Unterstützung
  - zu Beginn weniger Krankenstände
  - „kaum Atempausen“
  - Informationsflut
  - wenig Möglichkeiten für notwendigen persönlichen Austausch
- Belastung der Mitarbeiter\*innen nimmt zu

# Wichtige Themen für die Zukunft

- Innovationen sichern
- organisations- und bereichsübergreifende Zusammenarbeit
- Burnout-Prävention
- Vertrauen in Mitarbeiter\*innen - fördert Kreativität und effektive Lösungen
- Mix aus Vorgaben und Flexibilität in der Umsetzung
- Prozesse und Entscheidungswege hinterfragen
- dran bleiben an neu gedachten Prozessen
- Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen



Abschließend.....

Ein großes

**DANKESCHÖN**

für den täglichen Einsatz für uns alle!