



## Ergebnisse des digitalen Workshops zur „Hilfeplanung in Coronazeiten“

### Zur aktuellen Umsetzungspraxis von Hilfeplangesprächen

Im Rahmen des Austauschworkshops zur „Hilfeplanung unter Coronabedingungen“ wurde deutlich, dass in der aktuellen Situation die üblichen Qualitätsstandards in der Hilfeplanung nicht umgesetzt werden können. So wurden z.B. als erste Reaktion nach Beschluss der Kontaktbeschränkungen persönliche Hilfeplangespräche abgesagt bzw. zeitlich verschoben. Lediglich im Kontext der Anbahnung neuer Hilfen, in Fällen von Kindeswohlgefährdung sowie in akuten Krisensituationen haben weiterhin direkte Kontakte (unter Einhaltung von Schutzmaßnahmen) zwischen den Fachkräften der Jugendämter und Familien stattgefunden, wenn dies fachlich zwingend erforderlich war. Zudem wurde berichtet, dass in einzelnen Jugendämtern bei Hilfen, deren Beendigung bereits geplant war, eine Verlängerung für zunächst für ein bis zwei Monate ohne Hilfeplangespräch vereinbart wurde.

Im Rahmen laufender Hilfen bestand und besteht aber weiterhin regelmäßiger Kontakt zwischen Leistungserbringern und den Kindern/Jugendlichen/Eltern. Relevante Informationen zum Hilfeverlauf und ggf. notwendigen Anpassungen in der Hilfeerbringung werden von Seite der freien Träger in der Regel telefonisch an die verantwortlichen Fachkräfte des Jugendamtes weitergegeben. Der unmittelbare Austausch zwischen Familien und Fachkräften des Jugendamtes fehlt allerdings in der aktuellen Situation oftmals. Auch fließt die Perspektive von Kindern zurzeit meist nur über Erwachsene vermittelt in die Situationseinschätzung ein.

Da sich nun allerdings abzeichnet, dass die Zeiten der Kontaktbeschränkungen länger andauern, wird zurzeit in allen am Austausch beteiligten Jugendämtern darüber nachgedacht, wie und unter welchen Bedingungen Hilfeplangespräche wieder aufgenommen werden können. Vereinzelt haben erste Hilfeplangespräche auch bereits wieder stattgefunden bzw. sind in konkreter Vorbereitung. Hierzu wurden in der Regel Priorisierungen vorgenommen und so wurde mit Familien mit dringenden Klärungsbedarfen oder bevorstehenden Übergängen bzw. mit Familien in akuten psychosozialen Notlagen begonnen.

In der Diskussion wurde zudem deutlich, dass Hilfeplangespräche in der nächsten Zeit auf einen möglichst kleinen Personenkreis beschränkt werden sollen, d.h. dass lediglich der junge Mensch, die Eltern sowie die verantwortliche Fachkraft des freien und öffentlichen Trägers daran teilnehmen. Lehrer\*innen, Therapeut\*innen und andere Unterstützer\*innen sollen lediglich über Vorberichte eingebunden bzw. zeitweise digital zugeschaltet werden.

Hinsichtlich der Vorbereitung von Hilfeplangesprächen durch die freien Träger wurde berichtet, dass eine Handlungsstrategie zur Beteiligung der Eltern ist, Unterlagen zur Vorbereitung des Gesprächs per Post zu versenden und dann gemeinsam am Telefon, ähnlich eines Interviews mit Eltern, zu bearbeiten, so lange persönliche Gespräche nicht möglich sind. Gezeigt hat sich diesbezüglich, dass das alleinige zuschicken der Materialien oder begleitendes Gespräch mit der Fachkraft nicht hinreichend war.

Neben diesen Aspekten wurde als ein weiterer sehr bedeutsamer Gesichtspunkt hervorgehoben, dass räumliche und hygienische Voraussetzungen geschaffen werden müssen, um persönliche Hilfeplangespräche wieder durchführen zu können.

## **Räumliche und kommunikative Voraussetzungen für situationsangemessenes Arbeiten schaffen**

Da Hilfeplangespräche ein hochsensibles Kommunikations- und Aushandlungsgeschehen beinhalten, welches unter Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Eltern ausgestaltet werden soll, wurde in der Diskussion schnell deutlich, dass wann immer möglich, diese Gespräche im persönlichen Dialog erfolgen sollten. Digitale Alternativen wurden für diese Gespräche als wenig zielführend eingeschätzt. Somit stellt sich die Frage, wie nun angemessene Rahmenbedingungen hierfür geschaffen werden können.

Eine diskutierte Handlungsstrategie ist, großzügige Räumlichkeiten für Hilfeplangespräche vorzuhalten, so dass hinreichend Sitzmöglichkeiten unter Einhaltung der Abstandsregelungen zur Verfügung stehen. Zudem sollen vor bzw. in den Räumen Möglichkeiten zur Handdesinfektion bereitgestellt sein und gute Möglichkeiten der Durchlüftung des Raumes bestehen. Da solche Räumlichkeiten in Jugendämtern oftmals nicht bzw. nicht in hinreichender Anzahl zur Verfügung stehen, wurden auch Räumlichkeiten freier Träger sowie entsprechende Optionen im Sozialraum in die Überlegungen miteinbezogen. Als weitere Alternative wurden Hilfeplangespräche im Freien diskutiert, wie z.B. bei einem Spaziergang. Hier gilt es allerdings auf ein störungsfreies Umfeld zu achten und eben auch die entsprechenden Abstände einzuhalten.

Sind großzügige räumliche Lösungen nicht realisierbar, so wurden als weitere Handlungsstrategien auch Umsetzungsbeispiele benannt, die mit Trennvorrichtungen mit möglichst wenig sichtbaren Plexiglasscheiben arbeiten möchten. Wie bei der Kommunikation mit Schutzmasken, ist auch hier zu reflektieren, welche Auswirkungen dies auf die Kommunikation und Interaktion mit den Familien hat.

Insgesamt wurde der Einsatz von Schutzmasken hinsichtlich Auswirkungen in der unmittelbaren Kommunikation stark diskutiert, da sich die Frage stellt ob dies für einen solch sensiblen Bereich wie Hilfeplangespräche angemessen ist oder ob dann so viel zwischen Fachkräften und jungem Mensch/Eltern in der Kommunikation steht, das diese bereits unter „normalen“ Umständen nicht ganz einfache Situation noch einmal maßgeblich erschwert wird. Gespräche unter Einhaltung der Abstandsregeln wurden deshalb klar präferiert.

Falls Mundschutzmasken zum Einsatz kommen müssen, so könnte eine für die Kommunikation weniger einschränkende Variante ggf. hilfreich sein. So gibt es inzwischen Masken, die um die Mundpartie einen durchsichtigen Plastikeinsatz haben, so dass Mimik und Mundbewegungen sichtbar sind. Solche Masken werden auf Hinweise von hörbeeinträchtigten Personen hin vereinzelt gefertigt, könnten aber auch in der Sozialen Arbeit einen wichtigen unterstützenden Beitrag zur Kommunikation mit Masken leisten, wenn das Tragen einer solchen erforderlich ist.

## Veränderte Rahmenbedingungen und Zielsetzungen in der Leistungserbringung im Hilfeprozess

Vor allem ambulante und teilstationäre Hilfen zur Erziehung können aktuell vielfach nicht in der regulären Form erbracht werden. Gerade deshalb berichten freie Träger davon, dass ihre oberste Prämisse ist, ihren Kontakt zu den betreuten Familien dennoch aufrecht zu erhalten. Die Bedeutung dieser Präsenz wird auch deshalb besonders hervorgehoben, weil auch andere Hilfe- und Unterstützungssysteme wie etwa Tageskliniken, therapeutische oder sozialräumliche Angebote nicht in der gewohnten Weise arbeiten.

Es wird davon berichtet, dass je nach Unterstützungsbedarf der Familien mindestens einmal wöchentlich teilweise aber auch täglich von Seiten der Fachkräfte der freien Träger Kontakt aufgenommen wird. Die Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel telefonisch oder per Videochat. Da allerdings viele Familien nicht über die technischen Voraussetzungen für einen Videochat verfügen, was aber auch aktuell oftmals zur Bearbeitung schulischer Aufgaben notwendig ist, arbeiten einzelne Träger daran, diese Voraussetzungen in Familien zu verbessern. So berichtet ein Träger, dass insgesamt 13 Familien, die normalerweise im Rahmen einer Tagesgruppe begleitet werden, Tablets zur Verfügung gestellt wurden. Damit geht dann auch einher, dass den Eltern über Telefon erklärt wurde, wie Videotelefonie funktioniert. Inzwischen hat sich diese Arbeitsform gut in den Familien etabliert, so dass solche teilweise täglichen Gespräche einen wichtigen Beitrag zur Strukturierung des Alltags leisten. Allerdings zeigte sich auch, dass es anfangs für Eltern und Kinder gewöhnungsbedürftig war, wichtige Dinge am Telefon zu besprechen und das Besprochene ernst zu nehmen. Hier haben gemeinsame Lernprozesse stattgefunden.

Allerdings zeigt sich auch, dass Arbeitsformen über Telefon und Videochats nicht für alle Familien passend sind. Insbesondere in der Kommunikation mit Familien, die eine andere Muttersprache als die Fachkraft sprechen, stößt Telefonberatung schnell an ihre Grenzen bzw. ist überhaupt nicht möglich. Hier braucht es zur Verständigung mehr als nur das gesprochene Wort. Persönliche Kontakte (auch mit Dolmetschern) sind deshalb aus unterschiedlichen Gründen auch in Zeiten von Corona unerlässlich und das eben auch nicht nur bei Familien mit Sprachbarrieren. Ist persönlicher Kontakt zur Erreichung der Hilfeplanziele zwingend erforderlich, so stellen sich die gleichen Fragen bzw. braucht es die gleichen Maßnahmen hinsichtlich des Infektionsschutzes wie bei der Durchführung persönlicher Hilfeplangespräche.

Neben den veränderten Formen des in Kontakttretens und Arbeitens, wurde auch thematisiert, dass ein Teil der Hilfeplanziele im Moment gar nicht verfolgt werden können, da diese oftmals schulbezogene Themen aufgreifen. Auch diesbezüglich gilt es nachzujustieren und die Ziele der aktuellen Anforderungen anzupassen. Gleichzeitig zeigen sich in vielen Familien neue Unterstützungsbedarfe, da z.B. ein Teil der Eltern mit den Anforderungen des Homeschooling überfordert sind.

Darüber hinaus berichten Fachkräfte von coronabedingten Veränderungen in Hilfedynamiken, wie etwa bei Eltern mit psychischen Erkrankungen oder bei Umgangsstreitigkeiten zwischen hochstrittigen Eltern, die Kontaktbeschränkungen gegen das andere Elternteil wenden. Zudem machen sich Fachkräfte Sorgen um die Situation von Familien und Kindern in Flüchtlingsunterkünften, da hier aktuell keine/kaum Möglichkeiten der Kontaktaufnahme besteht und befürchtet wird, dass dort auch auf Grund der räumlichen Rahmenbedingungen negative Dynamiken zunehmen.

## **Datensichere digitale Kommunikationswege zwischen öffentlichen und freien Trägern schaffen und sichern**

Als zentraler Entwicklungsbedarf hat sich im Rahmen der Diskussion die Notwendigkeit einer einheitlichen datenschutzkonformen Kommunikationsplattform zwischen öffentlichen und freien Trägern herausgestellt. So können Fachkräfte der Jugendämter aktuell aus Datenschutzgründen und aufgrund fehlender technischer Ausstattung häufig nur telefonieren. Es bräuchte zum einen dringend eine technische Grundausstattung in Jugendämtern (und bei freien Trägern, die allerdings meist schon besser ausgestattet sind), die Videochats ermöglicht. Zum anderen bräuchte es ein abgestimmtes datenschutzkonformes System für Videotelefonie, welches von Jugendämtern und freien Trägern genutzt werden darf. Eine solche einheitliche Kommunikationsplattform würde den Austausch enorm vereinfachen. In der Praxis wird derzeit viel im Graubereich des Datenschutzes gearbeitet. Zurzeit variieren die datenschutzrechtlichen Informationen und Einschätzungen je nach Datenschutzbeauftragter/ Datenschutzbeauftragtem. Einheitliche Leitlinien wären hier von großem Nutzen. Denn aktuell wird davon berichtet, dass es immer wieder passiert, dass einzelne Träger zum Austausch mit einem System einladen, an dem dann die Fachkräfte des Öffentlichen Trägers aus Datenschutzgründen nicht teilnehmen dürfen. Wichtig wäre hier deshalb eine Empfehlung z.B. von Bundesebene, so dass nicht in jedem Jugendamt geprüft werden muss, welches System den Datenschutzerfordernungen der Kinder- und Jugendhilfe gerecht wird.

### **Sich zeigende Chancen und Erhaltenswertes**

Als ein positiver Aspekt, der coronabedingt erzwungenen Veränderungen, wird die telefonische Erreichbarkeit der Fachkräfte herausgestellt. Insgesamt wird berichtet dass die telefonische Erreichbarkeit im ASD in den allermeisten Jugendämtern sehr bürgerfreundlich organisiert wurde und dies auch ein wichtiges Signal für Familien ist, die nun vielleicht auch erstmalig Hilfe brauchen. Aber auch die Fachkräfte der freien Träger sind aktuell oftmals telefonisch wesentlich besser erreichbar. So nimmt ein Teil der Eltern und jungen Menschen nun niedrighwelliger Kontakt mit ihren Fachkräften auf, da es normaler wird, mal eben anzurufen. Ein kurzer Austausch findet häufiger statt. Diese Selbstverständlichkeit der Erreichbarkeit wäre ein grundsätzlich erhaltenswerter Aspekt und sollte wenn möglich beibehalten werden. Auch in der Kooperation von öffentlichen und freien Trägern hat die wechselseitig bessere Erreichbarkeit positive Effekte, da zu klärende Fragen sehr schnell beantwortet werden können.

### **Weitere sich zeigende Entwicklungsbedarfe**

Neben der bereits benannten dringend notwendigen Kommunikationsplattform zwischen öffentlichen und freien Trägern, wurden im Verlauf der Diskussion weitere Entwicklungsbedarfe deutlich. So wurde darauf aufmerksam gemacht, dass auch weiterhin nicht ausreichend Schutzkleidung für Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe zur Verfügung steht, falls positiv getestete Fälle auftreten. Hier fühlt sich die Jugendhilfe in vielen Fällen nicht hinreichend ausgestattet. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass im Falle von notwendigen Quarantänemaßnahmen im Rahmen stationärer Hilfen teilweise Entwicklungsbedarf hinsichtlich räumlicher Standards bestehen. So stehen bislang nicht durchgängig in allen Einrichtungen Einzelzimmer für die jungen Menschen zur Verfügung und die sanitäre Ausstattung entspricht nicht immer den aktuellen Hygieneanforderungen im Quarantänefall. Zudem wurde der Wunsch geäußert, dass die systemrelevante Bedeutung der Kinder- und Jugendhilfe verstärkt im öffentlichen Diskurs sowie bei politischen Entscheidungsprozessen wahrgenommen wird.