



Kurzbericht PsychoSozialer Dienst (PSD)

Wir bedanken uns bei allen KundInnen und MitarbeiterInnen für die aktive und freiwillige Unterstützung bei der KundInnenbefragung!

Dieser Kurzbericht ist eine Zusammenfassung der Langversion. Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse kann in der Langversion unter betroffenebefragenbetroffene.cstp.at angefordert werden.

Betroffene befragen Betroffene und entwickelten mit MitarbeiterInnen das Konzept und die Themen der KundInnenbefragung. Betroffene wurden in einer Ausbildung befähigt Gruppenbefragungen durchzuführen. Der vorliegende Bericht spiegelt die Meinungen der befragten Personen wider. Die Anonymisierung der befragten Personen wird dadurch gewährleistet, dass sie bei der Auswertung anonymisiert wurden. Bei direkten Zitaten wird lediglich die Fokusgruppennummer und die Zeilennummer des Transkriptes erwähnt.

Wir haben uns für diese partizipative Arbeitsweise entschlossen, da wir authentische Antworten wollten und blinde Flecken aufgedeckt werden sollten. Demnach setzten wir uns das Ziel bei der KundInnenbefragung die Beteiligung und Einbindung von Betroffenen zu leben, d.h. auf Augenhöhe gemeinsam mit den Betroffenen zu arbeiten, zu entwickeln und zu gestalten. Die Potentiale und Kreativität von Betroffenen sollten sichtbar gemacht und konstruktiv in der Organisation genutzt werden.

Ergebnis der KundInnenbefragung

Der PSD ist eine Einrichtung zur Beratung, Begleitung, Unterstützung und Behandlung von Menschen mit meist schweren, chronifizierten psychischen Erkrankungen. Im Bericht werden als MitarbeiterInnen des PSD bzw. als BetreuerInnen die Berufsgruppen der SozialarbeiterInnen, der ErgotherapeutInnen und der psychiatrischen Krankenpflege bezeichnet. Ärzte und Ärztinnen sind als eigene Berufsgruppe angeführt.

Insgesamt fanden zwischen 26.11.2014 und 19.2.2015 sieben Fokusgruppen statt an denen 45 Personen, 30 Frauen und 15 Männer teilnahmen. Die TeilnehmerInnen schätzen die Möglichkeit zu Wort zu kommen, dass sie nach ihrer Meinung gefragt werden und den PSD mitgestalten können.

Die KundInnen – Selbstbeschreibungen

Einige der KundInnen leben sehr zurückgezogen. Umso mehr Bedeutung haben Hausbesuche der BetreuerInnen und das Angebot, den Club Aktiv zu besuchen, hier fühlen



sie sich verstanden und müssen sich nicht verstellen. Die Familien der TeilnehmerInnen reagieren sehr unterschiedlich, manche unterstützen ihre Angehörigen, manche ziehen sich zurück. Einige KundInnen erzählen von Trennungen, auch von solchen, die eigentlich befreiend waren. Die KundInnen sehen einen Unterschied zwischen Stadt und Land, was ihre Möglichkeiten betrifft.

Die Begleitung durch den PSD ermöglicht den KundInnen Entwicklung, sie tauschen sich über Diagnosen aus, bezeichnen ihre Einschränkungen und beschreiben Symptome. Die Problematik wird viele weiterhin begleiten, eine Verbesserung scheint aber erreichbar. Diagnosen sind für die KundInnen zweischneidig. Einerseits ist es wichtig, zu wissen, was los ist, andererseits sitzen ihnen solche Diagnosen dann im „Nacken“.

„Es wird eine Diagnose erstellt und die sitzt mir im Nacken, diese Diagnose, seit meinem ersten Krankenhausaufenthalt.“ (PSD1:398)

Stabilität wird gleichgesetzt mit „kein Krankenhausaufenthalt“.

Besonders wichtig erscheint eine Begleitung durch den PSD, damit man über Kleinigkeiten reden kann, die sich ansonsten groß auswirken würden. Allerdings ist reden nicht immer einfach, was nachgehende psychosoziale Arbeit notwendig macht.

Ausgrenzungen und Verletzungen

Nicht wenige der KundInnen erleben Ausgrenzung in der Familie.

„Mein Bruder sagt, ich bin hin im Schädel.“ (PSD3:258)

Freunde und ArbeitskollegInnen ziehen sich zurück, der Club Aktiv, den die KundInnen besuchen, wird als „Vogelclub“ bezeichnet.

„Dass du da zu den Spinnerten immer hineinfahren magst.“ (PSD3:1380-1381)

Andere KundInnen sind sehr zufrieden, fühlen sich gut unterstützt. Die KundInnen erzählen vereinzelt auch über Verletzungen, die sie von MitarbeiterInnen der Caritas erlebt haben. So hat eine Kundin den Hinweis einer Mitarbeiterin, sich keine Heilung zu erwarten, sehr verletzend erlebt. Ein Kunde berichtet von Ausgrenzungserfahrungen durch eine Mitarbeiterin der Caritas, die aber nicht mehr arbeitet. Andere KundInnen haben im PSD und im Club keine Ausgrenzung erlebt, außerhalb der Caritas werden sie jedoch gemieden. Psychische Krankheit stigmatisiert.

„Es ist so: wenn du einmal das Bummerl oben hast, da darfst du dir nicht mehr viel erlauben.“ (PSD4:175)

Die Leistung PSD

Zugang

Wie erreicht der PSD seine KundInnen? Häufig nehmen SozialarbeiterInnen im Krankenhaus Kontakt auf, auch über den Club Aktiv kommen KundInnen zum PSD.



VernetzungspartnerInnen wie ein Frauenwohnheim, Bewährungshilfe, Sachwalterschaft, Rehabilitationszentren oder ÄrztInnen empfehlen den PSD. Der Start ist schwierig. KundInnen tun sich anfangs schwer, müssen sich fast zwingen, sind nervös oder haben Angst. Viele denken, sie sollten oder könnten es alleine schaffen. Nicht einig sind sich die KundInnen bezüglich der Frage, ob sie ihre BetreuerInnen frei wählen können. Für einige war ein Wechsel möglich, andere hatten Schwierigkeiten, darüber zu sprechen und dem Wunsch, zu wechseln, wurde zumindest einmal nicht entsprochen.

Angebote und konkrete Hilfen

Die KundInnen sind über die Angebote des PSD insgesamt gut informiert und zufrieden damit, dass eine BetreuerIn sie zu Hause besucht. Hilfe erfolgt bei Bedarf rasch. Gut ist, dass der PSD leicht erreichbar ist, da viele der KundInnen kein Auto haben. Wichtig ist das Angebot eines Fahrtendienstes, weil manche KundInnen nur so zum PSD und zum Club kommen können. Die konkreten Hilfen für KundInnen des PSD sind folgende:

- **Psychosoziale Arbeit**

Die KundInnen brauchen die BetreuerInnen für Beratung und Begleitung in schwierigen Situationen. Die MitarbeiterInnen des PSD haben großes Verständnis, müssen auch einiges aushalten und verweisen bei Bedarf weiter. Sie sind engagiert, sie fordern, meinen es dabei aber gut und lassen die KundInnen nicht in Depressionen versinken. Die MitarbeiterInnen achten auch Grenzen, schauen wie weit sie gehen können und verstehen, wenn es gar nicht geht. Die BetreuerInnen sind, so ein Kunde, sehr kompetent, haben aber wenig Zeit. Sie sind dennoch aufmerksam und bemerken, wenn es jemandem schlechter geht. Die KundInnen können sich phasenweise nicht so gut mitteilen und sind davon abhängig, dass die MitarbeiterIn aufmerksam ist. BetreuerInnen sind Fremde, nicht Familie, nicht Freunde, sondern neutrale Personen, die nicht befangen sind, weshalb sie sich „das“ (Anmerkung: Es ist wahrscheinlich die Situation mit der Krankheit gemeint. Genauer ist dem Transkript nicht zu entnehmen) besser vorstellen können. Es hilft aber auch, wenn BetreuerInnen parteiisch sind, wenn sie sich auf die Seite der KundInnen schlagen.

„Mein Sozialarbeiter hat gesagt, dass er auf meiner Seite ist, das hat mir Berge gegeben.“ (PSD1:389)

BetreuerInnen sind unterschiedlich, was KundInnen besonders dann bemerken, wenn sie umziehen. Bei einigen KundInnen hat ein/e MitarbeiterIn nicht gepasst, war nicht aufmerksam, hat sich nicht ausreichend um Konflikte „gekümmert“.

Selbständigkeit erhöht das Selbstbewusstsein.

„... Also, es ist immer wieder ... ja, einfach nur da die Betreuung, genau auf mich abgestimmt und ja. ... Da kann ich aber auch selbst bestimmen, eh, in welche Richtung



dass es geht. Also ... was ich brauche.“ (PSD4:293) „Sie sagt schon oft einmal wieder [...], das erledigst du selber.“ (PSD5:162)

Die BetreuerInnen erkennen „sofort“, wenn jemand sich schwer tut, sie achten Grenzen. BetreuerInnen begegnen den KundInnen mit Achtung und Aufmerksamkeit und sind auf einer Augenhöhe. Die KundInnen werden genommen wie sie sind, auch mit ihrer „Zerbrechlichkeit“. Obwohl die BetreuerInnen im Allgemeinen in ihrer Ausdrucksweise verständlich sind, verstehen die KundInnen sie doch manchmal nicht. Dann fragen sie sich, ob sie zu dumm sind und sich nicht so gut auskennen.

Der PSD ermöglicht Veränderungen, weil er ständig Betreuung zur Verfügung stellt. Jedoch müssen auch selber Dinge verändert werden wie, bspw. grundsätzlich belastende Situationen.

Es fällt KundInnen nicht immer leicht, die Häufigkeit der Kontakte zu ihren BetreuerInnen mitzubestimmen. Üblich scheinen Treffen im Abstand von zehn Tagen bis zu sechs Wochen, je nach Befindlichkeit der KundInnen. Oder KundInnen melden sich dann, wenn sie etwas zu erledigen haben. Einigen KundInnen sind die Abstände zwischen den einzelnen Terminen zu lang. Die MitarbeiterInnen nehmen sich zwar bei Bedarf Zeit, stehen aber selbst unter Zeitdruck, den die KundInnen spüren. Manche KundInnen nehmen Rücksicht auf die gestressten BetreuerInnen, was ein schöner Zug ist, aber Schattenseiten hat. Am Wochenende sind die BetreuerInnen nicht erreichbar, was aber manchmal gut wäre, *„wenn du so einsam bist und es geht dir schlecht“* (PSD3:1174) Die KundInnen sagen, dass sie von den BetreuerInnen die Informationen erhalten haben, dass sie sich mit ihnen nicht privat treffen oder mit ihnen plaudern dürfen, wenn sie einander beim Einkaufen sehen.

Die BetreuerInnen wissen sofort Bescheid, was mit den KundInnen los ist. Sie sehen positive Entwicklungen, erwähnen, was KundInnen gut gemacht haben und sind immer positiv eingestellt. Sie sehen jeden kleinen Schritt und sind stolz auf die KundInnen.

„Die lassen dich nicht spüren, dass du mit der Psyche krank bist.“ (PSD7:438)

Die Verschwiegenheit der BetreuerInnen ist wichtig und wird auch meist eingehalten; dass bspw. die WG BetreuerInnen miteinander sprechen, lässt sich nicht vermeiden, bzw. ist sogar gut. Insgesamt wird es aber so gesehen, dass die Sache im PSD bleibt.

Die BetreuerIn hilft bei Dokumenten und Schreiben an Behörden, denn Anträge auf Pension, Unterstützungen oder Formalitäten zum Erhalt einer Wohnung überfordern einige KundInnen. Sie fühlen sich orientierungslos und es hilft ihnen, dass die MitarbeiterInnen sie dabei begleiten. Unterstützung brauchen die KundInnen auch, damit sie wissen, was ihnen zusteht. Die BetreuerInnen bleiben hartnäckig, auch wenn die Behörden oder die KundInnen selber denken, die KundInnen hätten keinen Anspruch.



Gespräche tun gut, wenn jemand zuhört. Mehr davon wäre aber noch besser. Man kann den BetreuerInnen alles sagen, denn das hört sonst niemand und bei persönlichen Krisen ist jemand da. Die KundInnen sagen, was sie sich denken.

Die BetreuerInnen des PSD unterstützen bei der Wohnungssuche und -sicherung. Sie vermitteln Plätze in WGs und betreute Wohnplätze, unterstützen die Haushaltsführung und machen solange Hausbesuche, bis die KundInnen sich wieder in der Lage fühlen, das Haus zu verlassen und bspw. in den Club zu kommen.

Psychosoziale Arbeit wird als engagiert bewertet. Viele fühlen sich sehr unterstützt, waren positiv überrascht und haben gute Erfahrungen gemacht. Hingehen zur/m BetreuerIn ist eigentlich schon als Zustimmung aufzufassen, das ist eigentlich schon eine positive Kritik, *weil wenn man sich nicht wohlfühlt, kommt man eh nicht hin.* (PSD5:140-142)

- **ÄrztInnen**

Die KundInnen berichten von unterschiedlichen Erfahrungen mit ÄrztInnen, die ihnen auch als MitarbeiterInnen des PSD zur Verfügung stehen. Den bescheidenen Wunsch nach guter ärztlicher Versorgung äußert ein Kunde folgendermaßen:

„Manchmal habe ich so das Gefühl, dass ein bisschen - ich kann mich nicht sehr gut ausdrücken und mir fehlen Fachbegriffe. Ich meine aber, dass ein bisschen pauschalisiert wird. Ich kann jetzt nicht erwarten – steht auch z.B. bei den [Hinweisen zur] Krisenbewältigung: Keine zu hohen Erwartungen! Aber ich kann natürlich nicht erwarten, dass auf mich individuell ... stundenweise, Monate, wochenlang, mehr Zeit für mich in Anspruch genommen wird aus ärztlicher Sicht, als die Zeit erlaubt. Aber ... ich für mich persönlich hätte mir gewünscht, dass ein größeres Verständnis für das herrscht.“
(PSD1:398)

- **Gruppen**

Ein Kunde hat in der Gruppe gelernt, dass es nicht nur ihm schlecht geht. Gruppenfähigkeit scheint etwas zu sein, das sich verändert bzw. das man lernen kann.

Bewegung wird in der Gruppe, aber auch einzeln durchgeführt. Bewegung hilft, Dynamik zu entwickeln und das Gewicht zu reduzieren.

- **Angehörigengruppe**

Ihr eigentlicher Gewinn ist, zu sehen, dass man mit der Situation nicht alleine ist.

- **Club Aktiv**

Viele PSD KundInnen nutzen auch den Club Aktiv. In den Befragungen wurde viel über den Club gesprochen. Dies zeigt, dass er den KundInnen als Angebot sehr wichtig ist. (Mehr zum Club Aktiv finden Sie in der Langversion und im Bericht des Club Aktivs.)

- **Tagesstruktur**



Die KundInnen sind sich einig, dass Arbeit kein Allheilmittel ist, sie aber Schwierigkeiten haben, ihr Selbstbewusstsein aufrecht zu halten, wenn sie in Pension sind, weil Arbeit definiert.

Kombinierte Hilfen

Viele KundInnen nutzen mehrere Angebote. Die PSD-BetreuerInnen suchen passende Angebote für die KundInnen. Der PSD hilft in allen Lebenslagen und je nach Bedarf. Einige KundInnen fühlen sich doppelt betreut, oder kommen nicht so gut damit zurecht, dass sie so viele Hilfen haben.

Angebote, die fehlen

Die KundInnen der sieben Fokusgruppen aus dem Bereich PSD nannten drei konkrete Angebote, die sie in der Palette der Unterstützungen durch die PSE vermissen:

1. eine Telefonhotline, die auch am Abend und an den Wochenenden erreichbar ist;
2. geschultes Pflegepersonal, das mit den speziellen Situationen, in die Menschen mit psychischen Erkrankungen geraten, umgehen kann. Ebenso wünschen sie sich Kurzzeitpflege für psychisch Kranke, damit Angehörige in Urlaub fahren können;
3. juristische Beratung.

Wünsche

Mit Wünschen und Kritik gehen die KundInnen vorsichtig und zurückhaltend um. Die KundInnen wünschen sich, dass die BetreuerInnen mehr Zeit haben bzw. es mehr BetreuerInnen gibt und diese sie auch im Club besuchen. Auch mehr Vernetzung, so z.B. mit dem Sozialamt, mit der Polizei und der Amtsärztin, wäre gut.

Wünschenswert wäre eine Urlaubsvertretung und dass die BetreuerInnen sehen, dass es manchmal reicht, wenn sie mit den KundInnen sprechen, und ein Spitalsaufenthalt nicht gleich notwendig ist.

Kritik

Bei der Auswahl von BetreuerInnen sollte besser Acht gegeben werden. Manche KundInnen trauen sich nicht, Kritik zu äußern und manche empfehlen den PSD weiter, was als positive Kritik aufzufassen ist.