

## Mit Abstand gut beraten

---

Fahrplan für die Arbeit der Erziehungsberatungsstelle ab dem 6. Mai 2020 (wird laufend angepasst)

### 1. Lage

Die Beratungsstelle arbeitet seit April in einem Schichtsystem, bei dem jeweils fünf Fachkräfte in festen Teams vormittags oder nachmittags in der Stelle anwesend sind. Früh- und Spätschicht werden wochenweise gewechselt, Schichtwechsel ist jeweils vor bzw. nach 12.30 Uhr, so dass sich die Teams nicht begegnen.

Dokumentationen und Berichte können per Telearbeit im Home Office geschrieben werden. Dienstbesprechungen und kollegiale Fallbesprechungen finden jeweils mittwochs in den getrennten Teams statt; Leitung und Stellvertretung tauschen sich täglich telefonisch oder per Mail über aktuelle Entwicklungen und Anliegen aus.

Die Beratungsstelle hat komplett auf telefonische Beratung umgestellt und ist für Ratsuchende täglich von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr, außer freitags auch nachmittags von 13.00 Uhr bis 16.00 Uhr erreichbar. Das Telefon wird durch alle anwesenden Beratungsfachkräfte bedient. Mitwirkungen im familiengerichtlichen Verfahren konnten ebenfalls auf diesem Wege und per schriftlichem Bericht bearbeitet werden.

Angesichts der vorherrschenden Unklarheit darüber, wann ein normaler Betrieb wieder möglich sein wird, muss eine Übergangslösung gefunden werden, die die Rechte der Ratsuchenden und die Verpflichtungen, die sich aus §§ 17, 18, 28 und 50 SGB VIII für die Organisation ergeben, bestmöglich erfüllen kann. Es gelten die aktuellen Bundesvorgaben zum Arbeitsschutz - personelle Entzerrung, Hygiene und MitarbeiterInnenschutz.

Mittelfristiges Ziel sollte ein gut funktionierendes Blended Counseling sein, das einen Wechsel zwischen Präsenzberatung und Telefon- bzw. Videoberatungen sowie Online-Beratung ermöglicht. Dies käme insbesondere dem Schwerpunktbereich der Trennungs- und Scheidungsberatung zugute, bei dem Elternteile von Peiner Kindern häufig weiter entfernt wohnen und so leichter in die Beratung einzubeziehen sind.

### 2. Interne Organisation

- Das Schichtsystem wird bis auf weiteres praktiziert.
- Die Telefonzeiten bleiben ausgeweitet.

- Die Trennungssprechstunde pausiert weiter aufgrund der schwer zu steuernden Besucherströme und der Ballung im Wartebereich.
- Unmittelbar nach Betreten der Beratungsstelle werden die Hände desinfiziert.
- Häufig genutzte Gegenstände wie Telefonhörer werden nach Möglichkeit nicht zusammen genutzt und außerdem regelmäßig desinfiziert.
- Die genutzten Räume werden mindestens stündlich gelüftet.
- Die Post wird weiterhin für beide Außenstellen gemeinsam geholt und gebracht.
- Präsenzberatungen finden nur in ausreichend großen Büros statt.
- Nach jeder Beratung werden genutzte Oberflächen desinfiziert. Nach Möglichkeit bleibt ein Fenster während der Beratung geöffnet. Ratsuchende und Berater sitzen mit Abstand von mindestens 1,50 m zueinander.
- Dienstbesprechungen und kollegiale Fallbesprechungen finden in begrenztem zeitlichem Umfang (max. eine Stunde), möglichst bei geöffnetem Fenster und mit Mindestabstand in den Kleinteams wöchentlich statt.
- Die Anmeldekonferenz mit drei Fachkräften findet im gewohnten Umgang und mit Abstand weiter statt.
- Auf personelle Entzerrung in den Pausenzeiten ist zu achten. Beim Kaffeekochen oder Essen erwärmen ist auf Mindestabstand zu achten. Gemeinsame Essenseinnahme ist zu vermeiden.

### 3. Klienten-Management

- Erstgespräche finden in der Regel als Präsenzgespräche mit limitierter Dauer (möglichst unter einer Stunde) statt.
- Folgegespräche und Gespräche oder Diagnostiktermine in bereits laufenden Beratungen finden nach fachlicher Einschätzung telefonisch, per Videocall oder persönlich statt.
- Pro Schicht finden maximal vier Präsenzberatungen statt. Zeitlich parallele Beratungen sind zu vermeiden. Anfangszeiten im Viertelstundenabstand können entzerren.
- Termine für Präsenzberatungen werden daher im SoPart-Terminkalender für alle sichtbar gekennzeichnet („Termin im Haus / Corona“).

- Die Planung für Präsenztermine sollte im Rahmen der Dienstbesprechung miteinander abgestimmt werden.
- Beratungsgespräche – insbesondere Jugendberatungen – können auch im gemeinsamen Spaziergang erfolgen. Treffpunkt ist dann vor dem Gebäude.
- Die Ratsuchenden werden gebeten, pünktlich zum Termin zu kommen und bei frühem Eintreffen draußen zu warten.
- Ratsuchende, die sich erkältet fühlen oder fiebrig sind, dürfen das Gebäude nicht betreten.
- Die Ratsuchenden werden gebeten, das Gebäude mit Mund-Nasen-Schutz zu betreten und sich umgehend nach Eintreten die Hände zu desinfizieren. Eine Information dazu wird vorab telefonisch gegeben; außerdem wird ein entsprechendes Schild an der Gebäudetür angebracht. Dies gilt auch für Dolmetscher und andere Kooperationspartner.
- Während der Beratung kann – bei Einhalten des Mindestabstands – der Mund-Nasen-Schutz abgenommen werden.
- Babies und Kinder im Vorschulalter sollen an den Gesprächen nur teilnehmen, wenn dies diagnostisch wichtig ist (Entwicklungspsychologische Beratung).
- Ratsuchende sind vor dem ersten persönlichen Gespräch darauf hinzuweisen, dass im Falle einer Corona-Infektion zum Zwecke der Zurückverfolgung der Ansteckungskette ihre personenbezogenen Daten dem örtlichen Gesundheitsamt mitgeteilt werden müssen. Dies gilt auch für „Spaziergänge“.
- Gruppenveranstaltungen und Elterntrainings pausieren bis auf Weiteres.
- Familientherapien, Netzwerkkonferenzen u.ä. können in Ausnahmefällen stattfinden, wenn der Mindestabstand eingehalten wird.
- Arbeitskreise und Gremien können nur stattfinden, wenn die Teilnehmeranzahl entsprechend zur Raumgröße klein genug ist.

#### 4. Außentermine

- Erörterungstermine beim Familiengericht werden wahrgenommen. Eine Wahrnehmung durch zwei Fachkräfte ist zu vermeiden und in Ausnahmefällen vorab dem Gericht mitzuteilen.

- Beim Betreten des Gerichtsgebäudes muss der Mund-Nasen-Schutz angelegt sein.
- „Erziehungsberatung vor Ort“ in Schulen, Kindertagesstätten, Kliniken und Krippen kann unter Einhaltung der Hygieneregeln und des Mindestabstands in begrenztem Rahmen stattfinden. Die Vorgaben der jeweiligen Institution sind zu beachten.
- Vorträge, Elternabende und andere Veranstaltungen mit Personengruppen, die größer als fünf sind, pausieren. Mit kleinen Gruppen kann nur in entsprechend großen Räumlichkeiten gearbeitet werden.

## 5. Ausstattung und Qualitätssicherung

- Headsets für die Telefonberatung sind seit März bestellt.
- Für die Videoberatung und für Videokonferenzen werden dringend mindestens zwei Laptops oder Convertibles benötigt.
- Eine Software-Lösung für Online-Beratung und sicheren Mailverkehr wird dringend benötigt und beantragt.
- Ausreichend Desinfektionsmittel ist vorhanden. Einer der in den Toilettenräumen befindlichen Spender sollte in den Eingangsbereich montiert werden.
- Mund-Nasen-Schutz wurde vom Arbeitgeber für jeden Mitarbeiter, Mitarbeiterin gestellt. Auf Reinigung und Pflege ist zu achten.
- Ein Informationsschild für Ratsuchende wird noch erstellt.
- Supervision muss zur Sicherung der fachlichen Qualität und zur Vermeidung von Kunstfehlern wieder stattfinden. Jeweils abwechselnd arbeiten die beiden Kleintteams zu den festgelegten Terminen mit der Supervisorin im Gruppenraum unter Einhaltung der Abstands- und Hygieneregeln.
- Fortbildung für die Fachkräfte im Präsenzformat findet bis auf Weiteres nicht statt. Alternativen (Webinars, Online-Kurse) sind nach Absprache mit Leitung zu nutzen.