

Notdienst im „Pandemie-Betrieb“



Vor Ort und mit Online-Angeboten unterstützt der Notdienst Berlin drogenabhängige Menschen.

Alle Fotos: Notdienst Berlin e. V.



Herausforderungen und Chancen durch COVID-19

Antje Matthiesen und Andrea Piest

Der Alltag in den Anlaufstellen für Menschen mit Substanzgebrauchsstörung war von der Vor-Ort-Präsenz gekennzeichnet. Bis die Pandemie kam. Wie vielfältig eine Einrichtung in Berlin diese Zeit meistert, erläutern unsere beiden Autorinnen.

Als im Januar 2020 erste Nachrichten über eine leicht übertragbare, mit schweren Krankheitsverläufen einhergehende neue Infektionskrankheit auftauchten, sorgte dies auch bei Menschen mit Substanzgebrauchsstörung für Aufregung, ebenso bei denen, die mit und für diese Zielgruppen arbeiten. Die Sorge vor hohen Infektionszahlen unter dieser vulnerablen Bevölkerungsgruppe, die Sorge vor einer Vielzahl an möglichen Todesfällen ebenso wie die Sorge vor Praxisschließungen war nicht nur bei uns im Träger spürbar. Der Weg zur Praxis selbst wurde zu einem Ansteckungsrisiko und die Bitte an die Bevölkerung, möglichst zuhause zu bleiben, war kaum umsetzbar.

Die fehlenden Vermittlungsoptionen durch geschlossene, reduzierte oder anderweitig genutzte Behörden, Einrichtungen und/oder Kliniken präg-

ten den Arbeitsalltag. Auch die Sorgen vor einem Ansturm auf die Einrichtungen bedingt durch den befürchteten Zusammenbruch des Drogenmarktes sowie die Angst vor infektionsbedingten Schließungen von Substitutionspraxen waren greifbar. Zum Glück kam es anders, teilweise lassen sich auch positive Entwicklungen verzeichnen.

Der Notdienst Berlin e. V.

Der Notdienst für Suchtmittelgefährdete und -abhängige Berlin e. V. (Notdienst Berlin e. V.) wurde 1984 gegründet und ist mit 24 Standorten und 190 Mitarbeiter:innen in verschiedenen Berliner Bezirken tätig. Die diversen Angebote richten sich an Menschen, die Substanzen gebrauchen, gegebenenfalls erkrankt sind, Fragen rund um den Gebrauch haben und/oder Unterstützung wünschen. Wir informieren, beraten, begleiten bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und Entwicklung einer sinnstiftenden Tagesstruktur und entsprechenden Aufgaben. Unsere Schwerpunkte liegen in den Bereichen Beratung/ambulante Rehabilitation, Substitution (Psychosoziale Betreuung,



Betreutes Wohnen), Qualifizierung, Tagesstruktur, Angebote nur für Frauen und für Familien, Straßensozialarbeit sowie Gesundheitsförderung im Nachleben.

Einen besonderen Ansatz verfolgen wir in unseren vier Ambulanzen für integrierte Drogenhilfe: eine konzeptionell eng verzahnte, interdisziplinäre Zusammenarbeit von Medizin und Sozialarbeit unter einem Dach. Zielgruppe sind opioidabhängige Menschen, die dort mit Ersatz- sowie Originalstoff behandelt und psychosozial betreut werden (PsB). Diese Einrichtungen bieten vor allem schwer erkrankten Menschen ein auf ihre Bedürfnisse spezialisiertes, eng verknüpftes Angebot.

Notwendige Veränderungen

Mit verschiedenen Maßnahmen versuchte der Gesetzgeber pragmatisch mit den Herausforderungen der Pandemie umzugehen. Dazu gehörte es auch, die Menschen nach Möglichkeit nicht in die Praxen/Einrichtungen kommen zu lassen und die in 2017 angepassten Regelungen, etwa zur Take-Home-Vergabe, (mehr) zu nutzen. Die Grundversorgung wurde selbstverständlich jederzeit aufrechterhalten. Folgende notwendige Veränderungen wurden trägerintern umgesetzt:

- Einlassmanagement in den Praxen/Einrichtungen,
- individuell angepasste Hygienekonzepte,
- verstärkte Take-Home-Vergabe,
- Anpassung der Rahmenbedingungen der Behandlung/Betreuung,
- Nutzung digitaler Medien (WhatsApp, SMS, Chatberatung, Videokonferenzen),

- Etablierung neuer Angebote wie „Fens-tern“ oder „Walk to talk“,
- Aufklärung und Durchführung von Testangeboten (ab 12/2020),
- Aufklärung und Vermittlung in Impfangeboten (ab 3/2021).

Die ohnehin enge Abstimmung zwischen Medizin und PsB wurde intensiviert, schnelle pragmatische Lösungen gefunden – auf Einzelfallebene (z.B. Take-Home-Fragen), aber auch strategisch (angepasstes Praxismanagement). COVID-19 als Gesundheitsthema förderte ein größeres Bewusstsein für die eigene Gesundheit. Im Zuge der Impfvorbereitung sorgte der Blick in den Impfausweis für die eine oder andere Nachimpfung oder überhaupt für die Ausstellung eines Ausweises. Aufklärung über die aktuelle Pandemieentwicklung, Infektionsgefahren sowie geltende Auflagen und Bestimmungen waren damit schnell und wirkungsvoll möglich. Die Entscheidung, Menschen mit Substanzgebrauchsstörung in die Impfpriorisierungsgruppe 2 aufzunehmen und damit als besonders schützenswerte Person einzustufen, war ein wichtiges Signal. Die Pandemie selbst stellte ein „verbindendes Thema“ zwischen den Lebenswelten dar.

Zurück zur „Normalität“

Seit Frühjahr 2022 besteht die Herausforderung darin, zurück in die „Normalität“ zu kommen und aktuelle Hygienerichtlinien an die jeweiligen Anforderungen anzupassen. Konkret bedeutet dies z.B. Gruppenaktivitäten wieder anzubieten. Diese zuvor viel genutzte Methode, mit der vor

allem das soziale Miteinander ermöglicht wurde, ist konzeptionell neu zu denken. Dort wo wir früher mit vielen Personen gemeinsam Aktivitäten durchführten, gilt es heute zu prüfen, was möglich und was gewünscht ist. Und dies ist wie so Vieles im Leben unterschiedlich. So rannten uns in einer Einrichtung die Menschen sprichwörtlich „die Bude“ ein, als wir zum ersten gemeinsamen Post-COVID-Termin einluden; in einer anderen freuten wir uns über zwei Besucher:innen. Hier ist, wie vor COVID-19, der Einsatz der ganzen Bandbreite sozialarbeiterischer Kompetenz gefragt, um individuell wirksam sein zu können.

Die positiven Erfahrungen mit der Ausweitung der Take-Home-Vergabe, eine höhere Patient:innenzufriedenheit, erhöhte Flexibilität der Behandlung, aber auch, dass weder der Schwarzmarkt mit Substitutionsmedikamenten überflutet noch es zu zahlreichen „verlorenen“ Rezepten kam, wurde vielerorts überraschend festgestellt. Bereits beim Suchtkongress 2021 in München wurde von einer hohen „Corona-Disziplin“ der Patient:innen gesprochen, von gesunkenen Behandlungsabbrüchen bis hin zu neuen therapeutischen Zugängen. Die Pandemie bot insgesamt die Möglichkeit, die Substitution zu vereinfachen, Abläufe wurden verschlankt und plötzlich waren Dinge in einem vorher undenkbar Zeitfenster machbar.

Die pandemische Lage war somit nicht nur Katalysator für bereits existierende Problemlagen im Gesundheitswesen, sie hat auch notwendige Veränderungen auf den Weg gebracht – nicht nur im Bereich der Substitution/Diamorphinvergabe.

Weiterentwicklung digitaler Angebote

Es ist kein Geheimnis, dass der aktuelle Stand der digitalen Beratungs- und Informationsangebote in Deutschland sich weitestgehend noch entwickeln muss. Der Drogennotdienst und das an die Beratungsstelle angegliederte Angebot „Sonar“ mussten und konnten neue Strategien hinsichtlich der Zugangs- und Beratungsmöglichkeiten ihrer Zielgruppen entwickeln. Dies konnte mit großem Erfolg umgesetzt werden. In der überregionalen Beratungsstelle ist an 365 Tagen im Jahr Beratung und Krisenintervention mit und ohne Termin möglich, telefonische Beratung erfolgt 24/7. Die vom Land Berlin geförderte Anlaufstelle unterstützt schnell

und unbürokratisch mit zielgruppenspezifischen Angeboten insbesondere schwer zu erreichende, mehrfach marginalisierte Menschen.

Eine maßgebliche Entwicklung konnte im Bereich der klassischen Beratung erzielt werden. 2019 wurden 2 584 Personen beraten, 11 325 Personen wurden telefonisch unterstützt. 2021 waren es trotz Einlassbeschränkungen, inklusive der digitalen neuen Angebote, 2 631 Personen und 10 532 Telefonberatungen. Bereits vor der Pandemie gab es Überlegungen hinsichtlich Video- und Chatberatung, Zugänge sollten erleichtert werden. Mit finanziellen Mitteln von Land und Träger wurden in wenigen Wochen mitten in der Pandemie Video- und Chatberatung technisch, juristisch und fachlich entwickelt, implementiert und beworben.

Die fachliche Umsetzung ist ein nicht abgeschlossener Prozess. Die Sozialarbeiter:innen tauschen sich regelmäßig aus, erschließen sich passende evidenzbasierte Methoden, melden Probleme oder Verbesserungsvorschläge an den technischen Support. Die konkrete Umsetzung stellt dabei nicht die größte finanzielle Hürde dar, sondern der weitere Betrieb und die Weiterentwicklung – die Einführung der Angebote ist nicht der Endpunkt, sondern der Beginn laufender Kosten. Dies wird in der Finanzierung über Bund und Länder kaum bis gar nicht berücksichtigt – und das obwohl die Kosten gerade ohnehin stark ansteigen. Der Notdienst hat sich dennoch für eine trägerinterne Umsetzung entschieden, trotz bundesweiter Bestrebungen für zentralisierte Angebote. Die Vorteile für die heterogenen Zielgruppen überwiegen: schnelle Reaktion auf lokale Veränderungen, konkrete Ansprache spezifischer Zielgruppen, Steuerung der finanziellen und personellen Ressourcen, zeitgemäße schnelle (!) Weiterentwicklung, Schulung der Mitarbeiter:innen passend zu den regionalen Trends und Themen.

Die Chatberatung wurde 2020 mit der Software Freshchat umgesetzt. 2021 wurden 114 Chatvorgänge erfasst, daraus ergaben sich 30 Face-to-Face-Beratungen. Die Kontaktaufnahme und Informationsvermittlung via E-Mail, die bereits vor der Pandemie etabliert war, gewann ebenso an Bedeutung. 2019 wurden 86 Beratungsanliegen via E-Mail bearbeitet, 2021 waren es 199 mit anschließend 53 Face-to-Face-Beratungen. Auch die Ergebnisse der Videoberatung sind positiv – 2021 wurden

66 Termine vereinbart, davon 40 Kriseninterventionen (z. B. Suizidalität, Craving, Kinderschutz, Rückfälle). Über datenschutzrelevante Themen wird so transparent wie möglich in der jeweiligen Sprache der Nutzer:innen aufgeklärt – gerade bei digitalen Angeboten ist es uns wichtig, umfassend über Risiken (z. B. beim E-Mail-Versand sensibler Dokumente) aufzuklären und auch darzulegen, was wir für unsere Arbeit dokumentieren. Bei der Erfassung der Daten gilt natürlich bei allen Angeboten absolute Datensparsamkeit – es wird nur erhoben und dokumentiert, was für die Unterstützung gebraucht wird.

Prävention mit Online-Workshops

Das Angebot „Sonar“ des Notdienstes Berlin e. V., Vista und Fixpunkt e. V. entwickelte sehr zielgruppenspezifische Angebote für die ohnehin Social Media-affinen Zielgruppen. Das aufsuchende Präventionsangebot führt Informationsstände und Schulungen für Partydrogen-User:innen und Clubbetreibende in Berlin durch und stand dadurch vor einer besonders großen Herausforderung.

Mithilfe der Software Zoom und der Möglichkeit, auf dem Facebook-Kanal Live-Videos (inkl. anonymisierter Aufzeichnung) durchzuführen, wurden Online-Workshops durchgeführt. Die Teilnahme wurde niederschwellig gestaltet – lediglich für die geschlossenen Workshops musste eine E-Mail-Adresse angegeben werden. Durchgeführt wurden Safer-Use-Workshops zu den Themenfeldern – Ketamin (bisher 2 400 Videoklicks), – Konsumkompetenz (dt. 18, engl. 16 Teilnehmer:innen (TN)), – Amphetamine (22 TN, 615 Videoklicks), – psychologische erste Hilfe (engl., 8 TN), – sexualisierter Substanzgebrauch (64 TN, 1 259 Videoklicks), – synthetische Cannabinoide (45 TN, 777 Videoklicks), – Drogen und Macht/Gruppendynamiken (29 TN), – GHB/GBL („Liquid Ecstasy“) (29 TN), – Basistraining Open Airs (47 TN), – Substanzgebrauch im Lockdown (77 TN).

Ende 2020 startete Sonar in Kooperation mit dem Radiosender Sunshine Live den Podcast „Nachtschatten – der Podcast über Drogen und Nachtleben“. Seitdem erscheint 14-tägig eine Folge. 2021 wurden 24 Folgen etwa zu den Themen Safer-Use Ketamin, MDMA und Drogen-

notfall produziert. Die Folgen werden von einer Moderatorin mit eigenen Substanzerfahrungen, Rüdiger Schmolke (Koordination), Andrea Piest (Koordination im Notdienst) sowie mit externen Expert:innen aufgenommen. Veröffentlicht wird auf den gängigen Streamingplattformen. Anfang 2022 konnten mehr als 30 000 Abonnent:innen verzeichnet werden, Tendenz steigend. Im Juni 2022 haben mehr als 3 000 Menschen mehr als eine Folge gehört.

Fluch und Segen

Auch wenn 2021 kaum Vor-Ort-Arbeit möglich war, boten und bieten diese Methoden und Angebote eine hervorragende Erreichbarkeit der Zielgruppen. Eingeschränkt werden einige Angebote weiter fortgeführt – der Podcast ist ein fester Bestandteil geworden. Es lässt sich – zumindest für den Notdienst Berlin – abschließend feststellen, dass die Pandemie für substituierte Menschen und im Themenfeld Digitalisierung große Fortschritte gebracht hat, ohne die sehr gravierenden negativen Folgen zu bagatellisieren: Die Pandemie bleibt „Fluch und Segen“. ■

Worauf könnten Sie in Ihrem Leben nicht verzichten?

„Auf schön lange Läufe, alleine, zu zweit, in der Gruppe, gerne auch mehrtägige Etappenläufe über Berge, durch Deutschland oder auch ganz woanders.“



Antje Matthiesen ist fachliche Leitung für Soziale Teilhabe und stellv. Geschäftsführung beim Notdienst für Suchtmittelgefährdete und -abhängige Berlin e. V., wo sie seit 20 Jahren arbeitet. amatthiesen@notdienstberlin.de

„Musik und Musik(Sub-)Kultur in all ihren Facetten – egal ob Konzerte, Festivals, der eigene Plattenspieler zu Hause, Entstehung und popkulturelle Entwicklung von Jugend- und Subkulturen der Musikszenen im Wandel der Zeit – v. a. in der Berliner Clubkultur oder einfach morgens auf den Ohren auf dem Weg ins Büro.“



Andrea Piest ist Fachreferentin für niederschwellige Hilfen und Gesundheitsförderung und seit zehn Jahren im Notdienst tätig.