



## Unkompliziert beraten

### Niederschwelligkeit im Suchtbereich

Text: Rita Wahrenberger Bilder Schwerpunkt: Simon Bretscher  
Damit ein Angebot genutzt wird, muss es auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten sein. Im Suchtbereich ist dabei besonders wichtig, Angebote zeitlich flexibel und unkompliziert verfügbar zu machen. Mit der «Offenen Sprechstunde Sozialarbeit» sowie durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit der verschiedenen Fachbereiche ermöglicht die Arud, das Zentrum für Suchtmedizin, ihren PatientInnen einen ausgewiesenen niederschweligen Zugang.

Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen sind oft in ihren sozialen Lebensumständen beeinträchtigt. Ihr erlebter Alltag wie auch Kontakte mit Behörden, Versicherungen oder Vermietern können stark belastet sein. Oft erschweren zudem bürokratische und administrative Hürden den Zugang zu Hilfsangeboten. Trotz vielfältigen Problem- und Fragestellungen, von denen Menschen mit einer Abhängigkeitserkrankung betroffen sein können, nehmen nicht alle die manchmal dringend benötigte sozialarbeiterische Hilfe in Anspruch. Tatsächlich kann dabei die Notwendigkeit einer vorgängigen Terminvereinbarung davon abhalten, sich Unterstützung zu holen.

#### Terminvereinbarung ist für viele zu hochschwellig

Es gibt vielfältige Gründe dafür. Zum einen kann eine Abhängigkeitserkrankung bei PatientInnen den Tagesablauf stark beeinflussen. Öfters beschäftigt und unterwegs – unter anderem für Termine bei Ärzten, Behörden und anderen Stellen – ist es für sie unter Berücksichtigung ihrer Substanzabhängigkeit oft schwierig, einen Überblick zu behalten oder strukturiert vorzugehen. Hinzu kommt allenfalls ein schwankender Gesundheitszustand oder eine eher vermeidende Persönlichkeitsstruktur, Termine gehen so gerne vergessen.

Auch schwierige Lebenssituationen wie beispielsweise Obdachlosigkeit oder Umstände wie der Verlust von administrativ benötigten Dokumenten und Unterlagen können verhindern, gezielt sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Bei der Vermeidung von Terminen können auch schlechte Erfahrungen mit öffentlichen Stellen und Hilfsangeboten oder Stigmatisierungen und Ausgrenzungen eine Rolle spielen. So begegnen Betroffene den unterstützenden Angeboten manchmal auch mit Miss-

trauen. Deshalb sind niederschwellige und einfach zugängliche Angebote gerade im Suchtbereich zentral. Sie ermöglichen den PatientInnen Unterstützung, die von ihrer realen und aktuellen Situation ausgeht – sie werden dort abgeholt, wo sie stehen.

#### Offene Sprechstunde als klassisches Beispiel für Niederschwelligkeit

Nebst den üblichen Terminangeboten bietet die Arud, die 1991 während der offenen Drogenszene von engagierten ÄrztInnen in Zürich gegründet wurde, ihren PatientInnen dreimal pro Woche die «Offene Sprechstunde Sozialarbeit» an. Im Unterschied zur herkömmlichen Sprechstunde wird dabei keine vorgängig getroffene Terminvereinbarung vorausgesetzt: Während eines Zeitfensters von neunzig Minuten können die PatientInnen, nach dem Walk-in-Prinzip, sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch nehmen. Die Beratung kann umgehend und unbürokratisch erfolgen. Während des Zeitraums der offenen Sprechstunde ist eine Sozialarbeiterin in einem Raum, der von aussen als «Offene Sprechstunde Sozialarbeit» gekennzeichnet ist. Zusätzlich machen mobile Ausschilderungen auf das Angebot aufmerksam und weisen den Weg. Der Sprechstundenraum schliesst direkt an den Eingangsbereich an, in welchem sich PatientInnen aufhalten, um ihre Medikamente zu beziehen. Damit wird signalisiert, dass die Sozialarbeitenden unmittelbar ansprechbar sind, und sie gehen, wann immer möglich, auch proaktiv auf PatientInnen zu.

Hat jemand Bedarf an Beratung, wird in der offenen Sprechstunde zuerst in Ruhe nachgefragt, wo Klärungsbedarf besteht. Es wird besprochen, was sofort getan werden kann und was allenfalls weitere Beratung benötigt. Sind die Problemstellungen eher komplex und besteht weiterer Handlungsbedarf, wird möglichst zeitnah ein weiterer Termin vereinbart. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn Unterlagen für die weitere Bearbeitung unumgänglich sind, wenn Drittpersonen nicht erreicht werden können oder wenn der erforderliche Bearbeitungsaufwand zu zeitintensiv wird.

Gespräche während der offenen Sprechstunde sind eher kürzer, damit das bestehende Angebot im dafür vorgesehenen Zeitrahmen für möglichst viele PatientInnen nutzbar ist. Mit der Kontaktaufnahme im Rahmen der offenen Sprechstunde ist ein erster Schritt getan, vielleicht hin zur



Lösung eines Problems, zur Klärung einer Sachlage. Auf jeden Fall ist ein wichtiger erster Schritt für eine allenfalls weiterführende Beratung erfolgt.

### Unkomplizierte und interdisziplinäre Zusammenarbeit

Eine weitere Möglichkeit zur niederschweligen Kontaktaufnahme ist der Beizug von SozialarbeiterInnen durch Mitarbeitende eines anderen Fachbereichs. Bei sozialen Problemstellungen können diese zum Beispiel durch einen Therapeuten oder eine Dienstärztin direkt zum Gespräch hinzugezogen werden, oder das medizinische Schalterpersonal und die Patientenadministration verweisen bei Bedarf PatientInnen direkt an die Sozialarbeitenden. Stehen beispielsweise im Gespräch zwischen Therapeutin und Patient soziale Fragestellungen im Vordergrund, kann die Therapeutin in Absprache mit dem Patienten eine Sozialarbeiterin zum Gespräch beiziehen. Auf diese Weise kann bereits eine erste Einschätzung zur Sachlage abgegeben werden, und dringende Fragen werden, falls möglich, direkt beantwortet. Eine auf diese Weise stattfindende interdisziplinäre Zusammenarbeit entlastet zum einen das therapeutische Gespräch, zum anderen schafft dieser mögliche erste Kontakt ein persönliches Kennenlernen zwischen PatientInnen und den Sozialarbeitenden. Das kann bereits eine Vertrauensbasis schaffen, die die Schwelle für das weitere Annehmen von Unterstützung senkt oder sogar beseitigt. Können nicht alle Fragen im Rahmen des Therapiegesprächs abschliessend geklärt werden, wird möglichst zeitnah ein Termin bei der Sozialarbeiterin vereinbart. Je nach Dringlichkeit, und sofern möglich, kann dies auch gleich anschliessend ans Therapiegespräch stattfinden.

### Niederschwelligkeit als Haltung

Nebst der zeitlichen Flexibilität als Merkmal des niederschweligen sozialarbeiterischen Angebots sind auch folgende Faktoren entscheidend: Das Angebot steht allen offen, die sich bei der Arud in Behandlung befinden. PatientInnen können dabei mit sämtlichen sozialen Anliegen auf die Sozialarbeitenden zugehen. Die Beratung ist freiwillig und kann nach Bedarf in Anspruch genommen werden – je nach Situation reicht bereits eine einmalige Beratung, oder es werden weitere Sitzungen bis zur Klärung angeboten. Wichtig ist: Nicht wahrgenommene Termine unterliegen keinen Sanktionen. PatientInnen können jederzeit wieder Termine vereinbaren, auch wenn solche mehrmals verpasst wurden. Entgegengebrachtes Verständnis und Akzeptanz der aktuellen Situation von PatientInnen können entscheidend sein, damit Menschen mit einer Abhängig-

keitserkrankung weiterhin für Unterstützungsangebote erreichbar bleiben.

Diese Art von Niederschwelligkeit erachten wir als wichtigen Grundsatz in der beratenden Sozialarbeit. Wir verstehen sie als Teil einer (administrativen) «Harm Reduction». Menschen, die bedingt durch ihre Abhängigkeitserkrankungen sozial benachteiligt sind, wird so der Zugang zu Hilffsystemen aufgezeigt oder gar erst ermöglicht. Gerade im Bereich der komplexen Sozialversicherungen ist diese Art von Unterstützung existenziell – und wann immer möglich, ein wichtiger Schritt auf dem Weg in ein selbstbestimmteres Leben.



Rita Wahrenberger,  
dipl. Sozialarbeiterin FH,  
ist seit 2009 in der Arud als  
Sozialarbeiterin tätig.

