

Endbericht

Projektnummer	3171
Projekttitle	Gesunde Nachbarschaft – Graz verbindet!
Projektträger/in	RosaLila PantherInnen
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	Oktober 2020 – April 2021
Schwerpunktzielgruppe/n	CoVid-19 Risikogruppe, darunter alleinstehende ältere Menschen 60+ mit diversen Einschränkungen. Sozial benachteiligte Menschen, die durch die aktuelle Pandemie in akute Notlagen gekommen sind.
Erreichte Zielgruppengröße	CoVid-19 Risikogruppe, dazu Querformat Magazin Leser*in und interne Netzwerkgruppen der LGBTIQ+ Gemeinschaft
Zentrale Kooperationspartner/innen	Auf Gesunde Nachbarschaft
Autoren/Autorinnen	Katharina Maitz
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	info@homo.at kay@homo.at
Weblink/Homepage	https://www.homo.at/
Datum	April 2021

1. Kurzzusammenfassung

Im Zuge dieses Projekts ging es für die RosaLila PantherInnen vor allem um eine Optimierung der Schutzmaßnahmen vor COVID19 und allen Auswirkungen dieser Pandemie. Vor allem auch Schutz vor den negativen sozialen, psychosozialen und praktischen Folgen des „physical distancing“. Im Fokus des Projektes lagen insbesondere ältere alleinstehende Menschen der LGBTIQ+ Gemeinschaft mit Unterstützungsbedarf.

Durch die Maßnahmen zur Reduktion von physischen sozialen Kontakten zum Schutz vor COVID19 sind Kontakte stark reduziert und sämtliche Aktivitäten auf telefonische oder elektronische Verbindung umgestellt worden. Besonders trifft das Risikogruppen und Personen, die ohnehin über ein kleines Netz an Sozialkontakten verfügen bzw. normalerweise lediglich Kontakte über Sozialangebote haben wie z.B. Events, Bars etc. Somit war eine große Bemühung des Projektes, die Aufmerksamkeit auf die „Telefonbegleiter:innen“ und Beratung zu richten und nicht nur über Social Media, sondern auch über Post Kontakt aufrecht zu erhalten und Informationsmaterial und Schutzmasken mit Regenbogenfahne kostenlos zu verschicken. Zusätzlich konnten Informationsmaterialien verfasst und in Umlauf gebracht werden, wie z.B. ein allgemein gültiges und übertragbares Lockdown Protokoll mit Home-Office Tipps und Raumorganisation für Vereine und ebenso kurze Corona Fit Programme, die sich auf die aktuelle Lage beziehen. Die Materialien wurden anderen Vereinen, der Stadt Graz sowie allen Abonnenten:innen frei zu Verfügung gestellt. Es wurden laufend die aktuellen Maßnahmen und Corona Gesundheitsinformationen verfolgt, um Infos weiterleiten zu können.

Das Projekt *Gesunde Nachbarschaft – Graz verbindet!* brachte auch Herausforderungen mit sich, unter anderem in den Bereichen der mentalen Stabilität. Uns wurde bewusst, wie wichtig es ist, ein:e gute:r Zuhörer:in zu sein, nicht nur zu anderen, sondern auch zu sich selbst. Die Pandemie ist letzten Endes für jeden strapazierend.

2. Projektkonzept

Vision des Projekts war die Förderung der psychosozialen Gesundheit und die Stärkung von Ressourcen, insbesondere bei älteren LGBTIQ+ Menschen in Zeiten von COVID-19 und darüber hinaus. Das Projekt baute direkt auf den bisherigen Tätigkeiten der RosaLila PantherInnen auf. Während zuvor vorwiegend der direkte Kontakt im Beratungszentrum der Annenstraße gepflegt wurde, erweiterte *Gesunde Nachbarschaft – Graz verbindet!* die Beratungstätigkeit auf mehrere Medien aus. Ziel war es, möglichst viele Menschen mit sozialem Unterstützungsbedarf gut über Möglichkeiten zu informieren, wie man sich vor einer Ansteckung schützen kann, bzw. wo man bei Bedarf gute Gesundheitsinformationen zum Thema bekommt. Aber auch die eigenen Mitarbeiter:innen und aktiven Helfer:innen sollten über die aktuellen Maßnahmen informiert werden, um ihre Arbeit effektiv an die Situation anpassen zu können. Auch nahm die Projektleiterin an sämtlichen Vernetzungen und Austauschprogrammen teil, die zur Wissensförderungen dienen.

Kontakte zu pflegen und zu halten, war einer der großen Herausforderungen im Projekt. Es wurden sämtliche Kontaktwege genutzt, wie Social Media, Blockpost und darunter auch die traditionelle Post. Obwohl die Zielgruppen zum Teil schwer erreichbar waren, erleichterte das große Netzwerk der RosaLila PantherInnen - dank Datenbanken – Interessierte.

Angebote bezogen sich in erster Linie auf inhaltliche Beratung, das Organisieren von kleinen gemeinschaftsbildenden Veranstaltungen und Etablierung von dauerhaften Ansprechpersonen. Durch die verbesserten Partizipationsmöglichkeiten, über Telefon und digitale Medien, konnten über die Hauptzielgruppe hinaus auch alle Altersgruppen angesprochen werden.

A. Präventive Telefonanrufe für ältere Menschen, insbesondere Risikogruppen

Vermittlung von Wissen, wie man sich vor Ansteckung schützen kann, aktuelle Maßnahmen, aber auch z.B. Detailinformationen zum Umgang mit Quarantäne, Schutzausrüstung, Unterstützung bei der elektronischen Kommunikation oder einfach nur ein Alltagsgespräch.

B. Etablieren distanzierter Kontakte

Darunter versteht sich Telefonkontaktbeziehungen für ältere oder von Einsamkeit bedrohten oder betroffenen Menschen über freiwillige „Telefonbegleiter:innen“. Auch hier steht die Vermittlung von Informationen zu COVID-19, unter Bezug auf Quellen guter Gesundheitsinformation, an oberster Stelle.

C. Informationsmaterial und Vermittlung von Unterstützungsangeboten

Verfassen eines universellen Lockdown Protokolls für Vereinsmitglieder mit Schwerpunkt auf Home-Office.

E. Umsetzung weiterer Unterstützungsmaßnahmen

- Identifizieren von Menschen mit Bedarf, die gerne unterstützende Telefonkontakte durch *Gesunde Nachbarschaft – Graz verbindet!* hätten. Vermittelt wird das Angebot durch die Webseite, Social Media, Newsletter und die Kontaktdatenbanken.
- Gewinnen und Unterstützen von Freiwilligen von der RLP Gemeinschaft. Informationen wurden durch Online-Meetings weitergegeben. Freiwillige sollen idealerweise auch Peers sein, d. h. ältere Menschen mit Bedürfnis nach längerfristigem Engagement.
- Corona Fit: Listen regionaler Hilfsangebote, Hotlines, Telefonnummern werden zusammengestellt bzw. erstellen von Inseraten, Blockpost und zusammengefassten Präsentationen, um eine sorgsame Weitervermittlung sicher zu stellen. Die Corona Fit Präsentationen wurden auch dem FGÖ weitergeleitet.
- Sensibilisierung und Kommunikation: Lokale Bevölkerung, Familien und Freund:innen anregen und motivieren Sozialkontakte für vulnerable Zielgruppen sicher zu stellen oder Menschen mit Bedarf über das Angebot zu informieren. Unterschiedliche Kanäle werden genutzt, um das Angebot regional bzw. lokal bekannt zu machen. Zu beachten bei der Kommunikation: Es sind auch psychosoziale Hemmschwellen zu beachten.

3. Projektdurchführung

Der Verein RosaLila PantherInnen betreibt ein Beratungszentrum im Zentrum von Graz, welches mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar ist. Zu geregelten Öffnungszeiten kommen Personen direkt ins Lokal, um Beratung in Anspruch zu nehmen (wenn es die Maßnahmen zulassen). Die folgende Beschreibung ist auch im Anhang „Projektplan“ visuell mit den einzelnen Projektphasen angeführt.

Die erste Phase des Projektes widmete sich der Einschulung und Orientierungsgewinnung der Projektleiterin. Die Zeitspanne bezog sich noch auf die Zeit vor dem zweiten Lockdown. In den ersten

Wochen konnten bereits Info Hotlines, Community WhatsApp-Gruppen, die Seelenvorsorge und die Psychologie gebrieft und Anpassungen für das Projekt durchgeführt werden. Ab dem ersten Tag informierten sich laufend, hauptsächlich die Projektleiter:innen, über die aktuellen Maßnahmen, um das restliche Team zu entlasten.

Während dem zweiten Lockdown wurde die telefonische Erreichbarkeit und die online Beratung über Social-Media-Kanäle ausgebaut. In dieser Zeit wurde mittels Newsletter und Webseiten das Angebot kommuniziert und das erste Corona Fit Programm zusammengestellt. Inanspruchnahme des Angebotes war nach dem 2. Lockdown möglich. Während dem 2. Lockdown wurde auch die erste Variante des Lockdown Protokolls erstellt, mit Rücksichtnahme auf Feedback. Die Aufmerksamkeit war stark auf die eigene Organisation und Produktivität gerichtet, sowie auch auf Online Beratung, erste Telefongespräche und der regelmäßigen Teilnahme an FGÖ ausgeschriebenen Austauschtreffen und Gesundheitstagen.

Die dritte Phase kam während dem dritten Lockdown und es wurde das zweite Corona Info Programm zusammengestellt, mit dem Thema Herdenimmunität. Passend dazu wurden Inserate und Posts über Fakten zur Impfung erstellt. Es wurde aufgefordert sich regelmäßig zu testen.

Beratungen und die Corona Fit Programme wurden weiterhin einzeln durchgeführt und nicht in größeren Gruppen. Es wurde deutlicher, dass die Einzelgespräche auch besser bei älteren Personen ankommen, weil man sich voll und ganz auf deren Sorgen konzentrieren konnte.

Die Projektleiterin brachte eigene grafische Gestaltung mit in das Projekt, damit Werbematerialien und Präsentationen auch visuell ansprechbar sind und der Überblick steht bewahrt wird. Für Nutzer:innen war eine klare Sprache und eindeutige Informationsvermittlung durch Text und Bild essentiell, um Maßnahmen und Entscheidungen seitens der Regierung besser zu verstehen.

4. Evaluationskonzept

Für das Projekt *Gesunde Nachbarschaft - Graz verbindet!* wurde die Selbstevaluation gewählt, für kostengünstige und schnelle Informationsbeschaffung. Fragen über Verbesserungen wurden nach der Beratung direkt angehängt oder im Team-Meeting besprochen. Feedbackrunden fügten sich natürlich am Ende des Gesprächsverlaufs ein. Unser Eindruck war, dass um Hilfe suchende Personen ohnehin von ihren Sorgen erzählen möchten und auch ihre Wünsche und Änderungen anbringen wollen. So wurden Feedbackfragen sogar positiv aufgenommen und bei manchen war eine Nachfrage gar nicht von Nöten.

Die Befragungen halfen bei Strukturierung und Wording des Ablaufes nachfolgenden Beratungen. Die Anpassungen erfolgten nach jeder Person unterschiedlich. Gerade bei besonders schwierigen Themen, wie der Konfrontation mit Verschwörungsideologien war ein Feedback besonders hilfreich und es konnte folglich seitens der RosaLila PantherInnen eine eigenständige vertiefende Recherche mit dem Umgang mit diesen Themen getätigt werden.

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

Ziel war es, stets ein Vertrauensgefühl an die Hilfesuchenden zu vermitteln und dass die RosaLila PantherInnen als Stütze in der Pandemie verstanden wird bzw. dass jeder Willkommen ist.

Am Ende des Projektes wurde es deutlich, dass der späte Projektbeginn eine gute Entscheidung war. Im Vorhinein war es schwierig den nächsten Lockdown abzuschätzen, aber zum Jahreswechsel war die Stelle notwendig, was die Informationsbeschaffung zu aktuellen Maßnahmen angeht. Mit den Inseraten und Beratungen konnte ein direkter Kontakt mit den zugehörigen Behörden und dem ausgebildetem Personal hergestellt und auch auf das Testen und Tracking aufmerksam gemacht werden.

Zu Beginn des Projektes schätzten wir einen Unterstützungsbedarf hauptsächlich bei älteren Zielgruppen ein, aber mit jeder Lockdown Verlängerung, gab es zunehmend mehr Nachfragen bei der jüngeren Bevölkerung. Nach ein Jahr Fernunterricht, abgesagten Veranstaltungen, etc. vereinsamen mehr Jugendliche bzw. junge Erwachsene und man spürte vermehrt ein Gefühl an Unzufriedenheit. Auch am Projektanfang wollten wir kleinere Gruppenhilfen oder Workshops in Person mit max. 6 Personen (damalige erlaubte Maßnahmen) durchführen, mit dem Ziel weiterhin persönlich Hilfestellung zu geben, aber das wurde erstaunlicherweise eher weniger angenommen. Dagegen waren Einzelgespräche unter vier Augen beliebter und tatsächlich entspannter. Direkte Beratungen in Person wurden auch überraschend wenig angenommen und die Telefonberatung bzw. später auch "Zoom-Beratung" setzte sich durch. Gründe für Angebotsannahmen waren auch nicht immer nur die Corona Krise, sondern persönliche Krisen.

Mit der Corona Fit App Hilfe kam es zu Konfrontationen mit Verschwörungsideologien. Hier war vor allem sensible Sprache und Vorsicht geboten. Ein Grund warum Einzelgespräche von Vorteil waren. Gegen Skepsis frontal anzukämpfen hat nur in den seltensten Fällen was bewirken können. Oft ist die eigene Meinung bereits in Stein gemeißelt und mit Fakten oder Studien verliert man genau diese Menschen für immer. Die Gründe für diverse skurrile Aussagen sind nach unseren Kenntnissen oft das Fehlen von Grundbedürfnissen: Wie die Bindung zu anderen Menschen, Kontrollverlust und geringes Selbstwertgefühl im Leben. Die Verschwörungsideologien vermitteln den Personen eine einfache und schnelle Erklärung für alles, was gerade passiert. Man bekommt ein scheinbares Zugehörigkeitsgefühl vermittelt und die Welt wird auf einer emotional einfacheren Ebene dargestellt. Es gibt eine eindeutige Identifizierung von Böse und den/die Held:in. Es gibt einen eindeutigen Feind, man kann also etwas tun. Selbstbewusstsein wird dadurch gesteigert, weil man nicht nutzlos ist. Nach unseren Erfahrungen ist es daher die effektivste Lösung dafür, dass der Verein bzw. die Beratung genau das ihnen vermittelt. Auch reichen einfach logische Fragen, damit die Personen selbst die Absurdität erkennen.

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Mit Ende April geht das Projekt *Gesunde Nachbarschaft – Graz verbindet!* und damit eine sehr lehrreiche Zeit zu Ende.

Wie herausfordernd die Pandemie sein kann war uns bei den RosaLila PantherInnen schon von Anfang an bewusst. Zu Beginn des Projektes hatten wir bereits den ersten Lockdown hinter uns und konnten die Ausmaße beobachten und am eigenen Leib spüren. Wir stellten fest, dass es wichtig war eine Person zur Hauptbeauftragten für die Corona Maßnahmen und Lockdown Protokolle zu machen, da sonst zu viel Zeit für den/die Einzelne:n für eine aktuelle Informationsbeschaffung verwendet wird und dann Maßnahmen erst später umgesetzt und weiter kommuniziert werden können. Dadurch, dass es eine Ansprechpartnerin für das Home-Office gab, konnte so die übliche Arbeit für alle Beteiligten bewältigt werden. Man kann mit einer Person die Optimierung der Arbeit zu Hause besprechen und bei einer Person seine Fragen klären. Jeder verlangte nach anderen Impulsen und diese Bedürfnisse erforderten eine genaue Vorbereitung und Planung, sowie klare Sprache seitens der Organisation. Die Ansprechpartnerin wurde zum Motivationscoach sowohl für die eigenen Mitglieder und gab Verbesserungstipps für das Arbeitsklima in den eigenen vier Wänden z.B.: Wie kann man besser zwischen Arbeit und Privatem trennen? Eine signifikante Differenz zum ersten Lockdown im März 2020 in der Produktivität war spürbar. Auch Beratungsgespräche verliefen authentischer und entspannter.

Zu einer der Lernerfahrungen gehörten das Verwenden von sensibler Sprache und Formulierung. Gerade ältere Personen brauchen mehr Hilfe in technischen Angelegenheiten, wie z.B.: das Downloaden einer App, entscheidend hierbei war Empathie. Bei Sorgen, auch wenn sie absurd klangen, durfte keine Abneigung vermittelt werden. Als Projektleiterin ist viel Disziplin gefragt, vor allem gegenüber Menschen, die mit Verschwörungsideologien in eine Beratung kommen. So kamen Fragen zur Corona App, ob diese das Handy kaputt mache oder man von der Regierung abgehört wird bis hin zu ganz skurrilen Aussagen, wie Corona wird durch 5G ausgelöst. Für jüngere Generationen sind diese Fragen nicht nachvollziehbar, aber es handeln sich hier um echte Sorgen und diese sollten daher trotzdem Gehör finden. Diese Menschen werden aufgenommen, aber gleichzeitig wird ihren Ideologien nicht zugestimmt. Macht man dies nicht mit größter Sorgfalt, verliert man das Vertrauen auf einen Schlag und damit auch den Kontakt für immer. Wie wichtig es ist, selbst als vertrauensvolle Person aufzutreten, kam in den distanzierten Beratungen und Telefonanrufen hervor. Oft ist das der entscheidende Punkt, ob sich die Person dann für das Einhalten der Maßnahmen entscheidet oder diese (weiterhin) ignoriert. Eine Einzelberatung ist bei solchen Fällen vorteilhaft, weil man sich voll und ganz auf die Person konzentrieren kann.

Eine Empfehlung für zukünftige Projekte ist die Kontaktaufnahme zu erweitern und sowohl Social Media, Newsletter, Telefonketten, aber auch die Post zu nutzen. In Zeiten des Lockdowns neigen Menschen dazu, sich auch emotional zurückzuziehen und hier ist es wichtig Präsenz zu zeigen, aber gleichzeitig das richtige Maß zu finden, um nicht aufdringlich zu sein.

Anhang

Listen Sie Ihre veröffentlichbaren Beilagen zum Bericht auf. Diese sind ebenso wie der Bericht selbst im Projektguide hochzuladen.

- Jahresbericht 2020 RosaLila PantherInnen
- Magazin Querformat - Ausgabe 2021/02: Inserat
- Sozial Media Posts (screenshot)
- Webseite www. homo.at (screenshot)
- Auf der Webseite gesunde-nachbarschaft.at wurden bereits „Corona Fit: Herdenimmunität“ und „Corona Fit? Download Hilfe. Wie funktioniert die STOPP CORONA App?“ veröffentlicht.
- Lockdown Protokoll
- Auszug aus der Beratungsstatistik

Andere mögliche Beilagen zur Darstellung Ihres Projektes sind z.B.:

- *Projektlaufplan*
- *Projekttrollenplan*
- *Das im Zuge des Projekts erarbeitete Lockdown Protokoll*
- *Als Evaluationsendbericht dient dieser Endbericht bzw. der Controllingbericht*

Hinweis:

Neben dem Hochladen des Berichts ist dieser zusätzlich dem/der für das Projekt zuständigen Mitarbeiter/in des Fonds Gesundes Österreich in gedruckter Version (Papierform) zur Begutachtung und Prüfung zuzusenden.