

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 120 (2023)
Heft: 3

Artikel: Pocketm8 : ein digitales Tool für die soziale Arbeit
Autor: Buis, Anja / Eze, Elisabeth
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1049947>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 29.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Die DS5 und DS6 sind Abwehr-, Löse-, Flucht- und Immobilisationstechniken. Sämtliche Techniken sind nach dem Prinzip einfach, sicher und verletzungsfrei aufgebaut und klar von Selbstverteidigung oder Kampfsport losgelöst.

Nachsorge und Nachbetreuung

Nach einem Ereignis ist die DS7, Nachsorge und Nachbetreuung, die letzte der Phasen. Die Nachbetreuung bezieht sich mehr auf die Klientel, und die Nachsorge meint Mitarbeitende und Kollegen. Beide Parteien müssen nach belastenden Ereignissen aufgefangen werden. Das verhindert «ständig wiederkehrende Situationen» und reduziert die Wahrscheinlichkeit von Traumatisierungen.

Zum Schluss noch ein Tipp: Ein sehr wichtiges Thema, gerade in «helfenden» Berufen ist, zu verstehen, dass eskalierende Menschen

(im ersten Moment) keine Lösung wollen. In Situationen mit grosser Anspannung oder Stress verändern sich prozedurale Abläufe im Gehirn, und daher brauchen Menschen in innerer Not zu erst einen Menschen, der ihnen beisteht, und nicht jemand, der ihre Probleme löst oder vorschreibt, wie sie sich zu verhalten haben. Im Alltag jedoch sind wir darauf spezialisiert «immer gleich lösen zu wollen» (wir meinen es gut), was aber in Krisen in vielen Fällen das Gegenteil bewirkt. ■

Erich Roth

Trainer Deeskalations- und Aggressionsmanagement



Pocketm8 – ein digitales Tool für die Soziale Arbeit

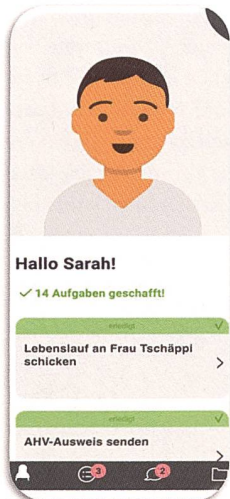
Die Lebenswelten der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind durch die Nutzung der digitalen Medien geprägt; insbesondere das Smartphone gehört zum ständigen Begleiter. Die Selbstverständlichkeit, mit der Digital Natives ihr Smartphone benutzen, macht sich Pocketm8 zunutze, um Prozesse in der Sozialen Arbeit zu digitalisieren und zeitgemässe Lösungsansätze voranzutreiben.

«So geht das nicht weiter. Wir haben keine Zeit für die Betreuung unserer jungen Klientinnen und Klienten. Wir brauchen hier endlich neue Lösungen. Wir können uns nur um die akuten Fälle kümmern. Viele Fälle bleiben liegen, und es drohen gefährliche Beziehungsunterbrüche.»

Jede Betreuungsperson kennt die besonderen Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit jungen Menschen und kann die zitierte Aussage gut nachvollziehen. Die jungen Erwachsenen sind schwierig zu erreichen, halten Termine nicht ein oder vergessen wichtige Unterlagen. Das führt oft gegenseitig zu grosser Frustration, zumal sich Sozialarbeitende aufgrund hoher Fallzahlen nur beschränkt Zeit nehmen können. Gerade bei der Integration junger Betroffener ist der Druck besonders hoch. Die Adoleszenzphase beinhaltet wichtige Weichenstellungen fürs Leben. Insbesondere mit Bezug auf Ausbildung, Beruf, Familie und Partnerschaften bestehen sensible Übergänge, die es zu bewältigen gilt. Entsprechend zentral ist eine funktionierende und reibungslose Eingliederung in das Sozialsystem.

Die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit und damit der Einbezug neuer Technologien gehört zum Wandel der Gesellschaft. Sozialarbeitende und die öffentliche Hand ganz allgemein kommen nicht darum herum, sich diesen Veränderungen zu stellen. FOTOS: ZVG



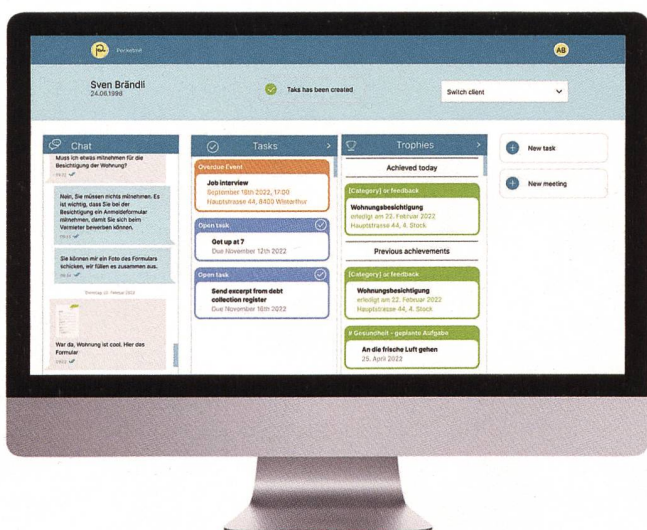


Mit der App soll das Image der mühsamen Administration mit ihren Formularbergen verschleucht werden.

Deshalb hat sich das Team von Sozial.digital zum Ziel gesetzt, mit der Integration des Smartphones in die Fallführung ein zeitgemässes Kollaborationstool zu kreieren. Mit Pocketm8 (englisch: Pocket mate = Kamerad im Taschenformat) ist es möglich, Dokumente, Termine oder Chatnachrichten über das Handy auszutauschen. Ein Hauptaugenmerk wurde neben den Erleichterungen in der Kommunikation auf den Einbau von spielerischen Anreizen gelegt, um die Motivation zu fördern. Ein weiterer Schwerpunkt ist der öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Datenschutz. Pocketm8 bietet nämlich eine datenschutzkonforme Alternative zur Nutzung von WhatsApp und anderen Plattformen.

Produktidee (von Usern für User)

Die Produktidee entstand 2019 auf den Sozialen Diensten der Stadt Winterthur. Wir riefen damals eine Arbeitsgruppe ins Leben. Aus ihr resultierten die Gründung eines Spezialteams für junge Erwachsene, Schulungsangebote und schliesslich die Bildung eines Fachgremiums. Es wurde schnell klar, dass die Zusammenarbeit mit der jungen Zielgruppe in Zukunft über das Smartphone geschehen muss.



Die Betreuungspersonen arbeiten am Desktop. Die jungen, von der Sozialhilfe unterstützten Erwachsenen nutzen das Smartphone.

So stellten wir nebenberuflich ein Projektteam auf die Beine. Wir schafften es dank einem Hackathon und der Teilnahme an einem nationalen Förderprogramm in Kollaboration mit dem Verein «Jugendarbeit.digital» einen Prototyp zu erstellen. Er wurde dann in Winterthur mit Sozialarbeitenden und deren betreuten Personen in unterschiedlichen Angeboten erfolgreich getestet.

Das Produkt und die Funktionen von Pocketm8

Pocketm8 ist eine Desktop-zu-Mobile-Lösung. Die Betreuungspersonen arbeiten mehrheitlich an ihrem Desktop, die jungen Erwachsenen nutzen die Mobile-App. Unter Berücksichtigung der Testenerfahrungen und Kundenfeedbacks wurden die wichtigsten Grundfunktionen in die Vollversion eingebaut. Die Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit haben höchste Priorität. Die Server von Sozial.digital sind alle in der Schweiz, und die Datensicherheit unterliegt strengen Assessments.

Im Folgenden wird die Desktop- und Mobile-Lösung in der Basisversion beschrieben. Die IT-Architektur ist so aufgebaut, dass alle weiter gehenden Anforderungen wie Schnittstellen zu Fallführungssystemen, automatische Übersetzung in fremde Sprachen, besondere statistische Auswertungen oder Mobile-zu-Mobile-Funktionen usw. als Zusatzmodule angeboten werden können.

Die Plattform stellt den Sozialarbeitenden die wichtigsten Informationen an einem Ort übersichtlich zur Verfügung:

- individuellen Chatverlauf mit Push-Nachrichten (Erinnerungen)
- Termine und Aufgaben, die auch im Planer der Mobile-App der Klientinnen und Klienten ersichtlich sind (werden automatisch synchronisiert und lösen automatische Push-Nachrichten auf der Mobile-App aus)
- Dokumententransfer mit Vorschau über aktuellste Uploads
- Feedbacks und Trophäen

Die Hilfsfunktionen, wie automatisierte oder manuell eingerichtete Push-Nachrichten oder Feedbacks mit Trophäen, können je nach Fall aktiviert oder deaktiviert werden. Fotos, PDFs, Worddokumente oder Audiodateien können über die Chatfunktion versendet werden.

Die Mobile-App ist übersichtlich gestaltet. Auf dem Homescreen sind die aktuellsten Kommunikationsverläufe, Aufgaben, Termine und der persönliche Avatar zu finden. Es wird angezeigt, welche Termine und Aufgaben abgeschlossen, noch pendent oder gemahnt worden sind.

Bärte, Brillen, Frisuren, Kopfbedeckungen

Um den persönlichen Avatar zu schmücken, werden nach positiven Feedbacks unterschiedliche Zubehöre (Bärte, Brillen, Frisuren, Kopfbedeckungen usw.) oder bunte Hintergründe zur Auswahl angeboten. Zusammen mit der Trophäe erscheint ein Text mit positivem Feedback. Über die Taskleiste sind die Chatfunktion, Sprachnachrichten, Erinnerungen, Aufgaben und Termine sowie der Dokumententransfer (Fotos, PDFs, Worddokumente, Audiodateien) direkt ausführbar.

Die in der Basisversion enthaltenen Funktionen erleichtern die Fallführung bereits merklich. So half in der Praxis der Datentransfer bei der Wohnungssuche, um einfach Bewerbungsformulare, Verträge und Fotos auszutauschen. Mit der Erinnerungsfunktion konnte die regelmässige Einnahme von Medikamenten unterstützt werden, und mithilfe von Sprachnachrichten war es möglich, Anliegen auch ausserhalb von Bürozeiten zu deponieren. Mit Pocketm8 konnte die Beziehung auch während eines Klinikaufenthalts oder bei verschobenem Tag-Nacht-Rhythmus aufrechterhalten werden.

«Es ist höchste Zeit, das Smartphone in die Fallarbeit einzubinden und einen sicheren Kanal für die Kollaboration mit unseren Klientinnen und Klienten zu haben.» Das war das Feedback einer erfahrenen Sozialarbeitenden, dessen Tenor repräsentativ für die übrigen Rückmeldungen ist.

Digitale Transformation heisst neue Denkansätze akzeptieren

Sozial.digital hat sich zum Ziel gesetzt, die Applikation noch spielerischer zu gestalten. Das Image der mühsamen Administration mit aufwendigen Formularbergen will Sozial.digital aktiv bekämpfen. Es muss vielmehr Spass machen, wenn Ziele erreicht werden, positive Feedbacks eintreffen und dabei dem Leben der jungen Erwachsenen und der Sozialarbeit neue Perspektiven verliehen werden.

Die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit und damit der Einbezug neuer Technologien gehört zum Wandel der Gesellschaft. Sozialarbeitende und die öffentliche Hand ganz allgemein kommen nicht darum herum, sich diesen Veränderungen zu stellen. Wer heute nicht die Fragen von übermorgen stellt, wird morgen ohne Antwort dastehen.

Anja Buis, Elisabeth Eze
sozial.digital

Link: www.sozial.digital.ch



SOZIAL.DIGITAL

Sozial.digital bietet auch Beratungen und Begleitungen von Digitalisierungs- und Transformationsprojekten an. Das Digitalisieren von analogen Prozessen wird in der öffentlichen Hand mittlerweile zwar immer konsequenter umgesetzt, ausschlaggebend für den Erfolg von Transformationsprojekten sind jedoch Investitionen in eine dynamische Arbeitskultur.