

## Krise mit Plan!

Gender- und diversitätsgerechtes System zur Krisenvorbereitung für Organisationen im Pflege- und Sozialbereich

|                                 |  |                        |               |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------|
| <b>Programm / Ausschreibung</b> | Talente, FEMtech Forschungsprojekte, FEMtech Forschungsprojekte 2021   | <b>Status</b>          | abgeschlossen |
| <b>Projektstart</b>             | 01.10.2022   | <b>Projektende</b>     | 30.09.2024    |
| <b>Zeitraum</b>                 | 2022 - 2024  | <b>Projektlaufzeit</b> | 24 Monate     |
| <b>Keywords</b>                 | Resilienz, kritische Infrastruktur, Vorsorge, Krisenvorbereitung, vulnerable Gruppen, Diversität, aufsuchende soziale Dienstleistungen |                        |               |

### Projektbeschreibung

Die COVID-19 Krise hat viele Organisationen des Pflege- und Sozialbereichs vor große Herausforderungen hinsichtlich der Erfüllung ihres Betreuungsvertrages sowie der Aufrechterhaltung ihres Qualitätsanspruches gestellt. Dies ist auch eine wesentliche Erkenntnis aus dem FFG-Projekt Survival Kit @ Home. In einer Krise sind Menschen in Österreich, die Angebote mobiler, sozialer Dienste (z.B. Pflegedienste) in Anspruch nehmen, und die Organisationen, die diese Dienste bereitstellen, besonders betroffen. Während in einer Pandemie Strom, Internet und Mobilfunk als wesentliche Faktoren für die Krisenbewältigung zur Verfügung stehen, ist das bei anderen (klimatischen) Krisen oder Cyberangriffen, die z.B. Blackouts nach sich ziehen, oft nicht der Fall. Auf Ausfälle notwendiger Infrastruktur sollten Organisationen des Pflege- und Sozialbereiches vorbereitet sein. Vulnerabilität von Menschen äußert sich in Krisen unterschiedlich. Die Förderung der langfristigen Krisenfestigkeit von Organisationen, die sich mit der Versorgung vulnerabler Gruppen beschäftigen, erweist sich daher als evident. Hier setzt das Projekt „Krise mit Plan!“ an und zielt darauf ab, Leitlinien mit modularer Struktur zu entwickeln, die Vorbereitung auf Krisen und deren Folgen ermöglichen. Dabei sollen Strategien zur Risikominderung und Best Practice-Beispiele u.a. aus der COVID-19-Pandemie aufgezeigt werden. Ein Self-Assessment des Standes der Krisenvorbereitung sowie kontinuierliches Monitoring unter besonderer Berücksichtigung der intersektionalen Diversität der Zielgruppen und deren jeweiligen Vulnerabilität wird konzipiert und webbasiert zur Verfügung gestellt. Nicht selten erfordern die Bedürfnisse der Menschen ein komplexes Zusammenspiel verschiedener Dienste und Dienstleistungen. Das Projekt zielt daher auf die Versorgung vulnerabler Personen in Krisen über Organisationsgrenzen hinweg, also entlang von Schnittstellen, ab.

Der Innovationsgehalt des Projekts liegt in der organisatorischen Krisenvorbereitung unter Einbezug von Schnittstellen aller an der Versorgung einer vulnerablen Person beteiligten Organisationen und Akteur:innen. Dadurch soll eine bedarfs- und somit diversitätsgerechte Versorgung in Krisen sichergestellt werden. Das Forschungsdesign umfasst folgende Schritte:

1. Erhebung und Analyse bestehender Maßnahmen zur Krisenvorbereitung; Umfeldanalyse und Erstellung von Personas von Versorgten; Erarbeitung der Analysestruktur unter Berücksichtigung gängiger Standards (Ansätze: Risikoanalyse nach ÖNORM 4900, Business Continuity Management, Disaster Recovery Plan unter Gender- und Diversitätsperspektive) .
2. Partizipative Entwicklung von Leitlinien mit modularer Struktur zur Vorbereitung auf unterschiedliche Krisen am Beispiel des Projektpartners CARE systems Pflege und Betreuung gGmbH (CSM) sowie Einbezug verschiedener Organisationen des

Pflege- und Sozialbereichs über den Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (DWS)

3. Prozessanalyse, Ableitung von Leitlinien und Integration von Best Practice, Erstellung eines Self-Assessment und Monitoring Tools, Testung durch CSM

4. Bedarfsdefinition hinsichtlich Mitarbeiter:innenschulung und Technologieentwicklung/-implementierung;

5. Analyse der Übertragbarkeit der erarbeiteten Ergebnisse auf andere Organisationen im Sozialbereich in Wien, Niederösterreich und Burgenland

6. Verbreitung der Ergebnisse

Die Projektergebnisse in Form von Leitlinien mit modularer Struktur zur gender- und diversitätsgerechten Krisenvorbereitung sowie Self-Assessment und Monitoring kommen den mitwirkenden Organisationen unmittelbar zugute und können in deren Arbeitsprozesse integriert werden. Aufgrund der Übertragbarkeit auf andere Organisationen wird die Krisen-Resilienz insgesamt gefördert und die Versorgung vulnerabler Gruppen in Krisenzeiten nachhaltig gestärkt. Zusätzlich wird das Bilden solidarischer Hilfe in Krisenfällen forciert. Das Projekt entfaltet demnach sowohl einen organisatorischen, individuellen, wie auch gesamtgesellschaftlichen und volkswirtschaftlichen Nutzen.

## **Abstract**

The COVID-19-Crisis has posed major challenges for many organisations providing care, support and social services in terms of fulfilling their care contracts as well as maintaining their quality standards. This is also one of the major findings of the FFG-project Survival Kit @ Home. People in Austria who make use of mobile, social services (e.g. care services) and organisations which offer those services are particularly affected in case of a crisis. During a pandemic, electricity, the internet and mobile communications as essential factors for coping the crisis are available, which may not be the case in other (climate) crises or cyberattacks that can lead to black outs. Many of these crises cause failures of necessary infrastructure, for which organisations of the care, support and social sector should be prepared. Vulnerability of people manifests itself differently in crises. Promoting the long-term crisis resilience of organisations involved in the care of vulnerable groups therefore proves to be evident. This is the starting point of the project „Plan for the crisis!“, aiming to develop guidelines with modular structure that enable preparation for crises and their consequences. Thereby strategies for risk mitigation and best practice examples, e.g. from the COVID-19-pandemic, will be shown. A self-assessment of the status of crisis preparation as well as the continuous monitoring with special consideration of the intersectional diversity of the target groups and their respective vulnerability will be designed and made available web-based. Not infrequently, people's needs require a complex interplay of different services. Therefore, the project aims at cross-organisational crisis preparedness to ensure the care of vulnerable people in crises across organisational boundaries, i.e. along interfaces. The innovation of this project lies in organisational crisis preparation including the interfaces of all organisations and actors involved in the care of a vulnerable person. This will ensure needs-based and thus diversity-appropriate care in crises. The research design includes the following steps:

1. Survey and analysis of existing structures and processes for crisis preparation, creation of personas of the people served, development of an analysis structure taking into account common standards
2. Participative development of guidelines with modular structure for preparation for different crisis scenarios
3. Detailed process analysis, derivation of guidelines and integration of best practice, creation of a self-assessment and monitoring tool, testing of practicality
4. Needs definition in terms of staff training and technology development/implementation
5. Analysis of the transferability of the elaborated results to other organisations in the social sector in Vienna, Lower Austria and Burgenland

## 6. Dissemination of results

The project results in the form of guidelines with modular structure for gender- and diversity-sensitive crisis preparations as well as self-assessment and monitoring directly benefit the participating organisations and can be integrated into their activities. Due to the transferability to other organisations the project promotes overall crisis resilience and sustainably strengthens the care of vulnerable groups in times of crisis. In addition, solidarity-based help in crisis situations is promoted. Therefore, the project evolves not only an organisational, but also an individual as well as macro social and economic benefit.

### **Projektkoordinator**

- Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH

### **Projektpartner**

- CARE systems - mobile Pflege und Betreuung - gemn. GmbH
- Dr.in Roswitha Hofmann uebergrenzendenken-Forschung & wissenschaftliche Beratung e.U.
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen
- Österreichisches ÖKOLOGIE-INSTITUT