



info
coordination intervention suisse
drog



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen



SafeZone.ch - Onlineberatung zu Suchtfragen

Alwin Bachmann, Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht
 16. Schweizerischer Case Management Kongress: Arbeits- und Lebenswelt 4.0
 19. September 2018, Welle 7 Bern


2

Ausgangslage

- Nur ein Bruchteil der Personen, die von einer Sucht betroffen sind, nehmen eine Beratung oder Therapie in Anspruch
- Bestimmte (vulnerable) Zielgruppen werden nur schwer erreicht, z. B.:
 - Familien und Angehörige von Suchtbetroffenen
 - Psychosozial belastete Bevölkerungsgruppen; Erwerbslose
 - Jugendliche und junge Erwachsene mit Risikokonsum
 - Ältere Menschen mit chronischem Risikokonsum
 - Personen mit Mobilitätseinschränkungen

➤ Webbasierte Beratungsangebote können helfen, Zugangsschwellen zu senken

Rimann 2014; Batra et al. 2016; Rehm et al. 2013; BAG (2016)



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

3

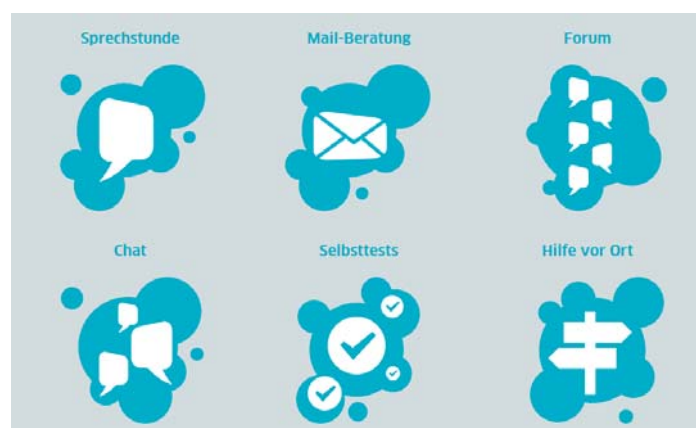
SafeZone.ch – anonyme Hilfe bei Suchtproblemen

- Onlineberatung per Mail, Sprechstunde, Chats, Foren
- Verlinkung bewährter Selbsttests und Onlinetools
- Infos zu Substanzen und Sucht
- Registrierung erfordert lediglich Alter, Nickname, Geschlecht
- Suchfilter für Adressen von Suchtfachstellen vor Ort

The screenshot shows the SafeZone.ch website. At the top, there are navigation links: "Über uns", "Kontakt", "Registrieren", and "Login". A search bar is labeled "Suchen ...". Below the navigation, there are dropdown menus for "Beratung", "Selbsttests", "Themen A-Z", "Hilfe vor Ort", "News", and "Agenda". The main content area features a photograph of a group of people in a meeting. Overlaid on the photo is a text box that reads: "Manchmal ist es gut, anonym darüber sprechen zu können!" followed by a link ">> Beratung zu Sucht und Arbeit". The SafeZone.ch logo and tagline "Online-Beratung zu Suchtfragen" are visible in the bottom right corner.

4

Beratungsoptionen



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

5

Ziele und Zielgruppen von SafeZone.ch



1. Verbesserung des Zugangs zur Suchthilfe
2. Qualitätsentwicklung der Online-Suchtberatung
3. Verbesserte Vernetzung und Know-how-Transfer von Suchtfachleuten



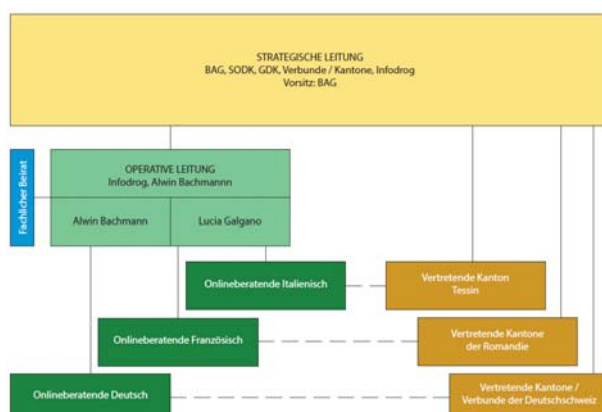
Niederschwelliges Online-Beratungsportal zu Suchtfragen für:

- Personen mit eigenem Suchtproblem / Fragen zum Thema Sucht
- Angehörige und Nahestehende
- Fachleute der Regelversorgung
- Betriebe und Ausbildungsstätten

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

6

SafeZone: Kooperation Bund-Kantone-Fachstellen



Infodrog:

Koordination und Betrieb des Portals und Netzwerks

Unterhalt & Weiterentwicklung der technischen Struktur

Aus- und Weiterbildung
Qualitätssicherung

Kantone und Fachstellen:

Beratungsleistungen

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Stand: Juni 2018 7

Wer berät auf SafeZone.ch?

AG	Aargauische Stiftung Suchthilfe ags	10%
BE	Berner Gesundheit	60%
BE	CONTACT Stiftung für Suchthilfe	10%
BE	Selbsthilfe BE	5%
BL	Blaues Kreuz Beider Basel	15%
BS	Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Abteilung Sucht	10%
BS	Beratungszentrum der Suchthilfe Region Basel	10%
FR	Réseau des institutions fribourgeoises pour personnes souffrant d'addictions	10%
GE	Institut de Santé Globale – Université de Genève*	10%
LU	Sozial-Beratungszentrum Luzern SoBZ	15%
SG	Spitalregion Fürstentland Toggenburg, Alkoholkurzeittherapie PSA	15%
SH	Fachstelle für Gesundheitsförderung, Prävention und Suchtberatung	10%
SO	Suchthilfe Ost GmbH	10%
TG	Selbsthilfe Thurgau	5%
TI	Antenna Icaro - Sedi di Bellinzona e Muraltio	10%
TI	Danno, Radix Svizzera Italiana	5%
TI	Ingrado	20%
TI	Gruppo Azzardo Ticino - Prevenzione (GAT-P)	5%
TI	Zonaprotetta	2.5%
VS	Fondation Valais	20%
ZG	Amt für Gesundheit, Suchtberatung	14.4%
ZH	Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA)	15%
ZH	ada-zh	10%
ZH	Integrierte Suchthilfe Winterthur	10%
ZH	Croix-Bleue romande	10%



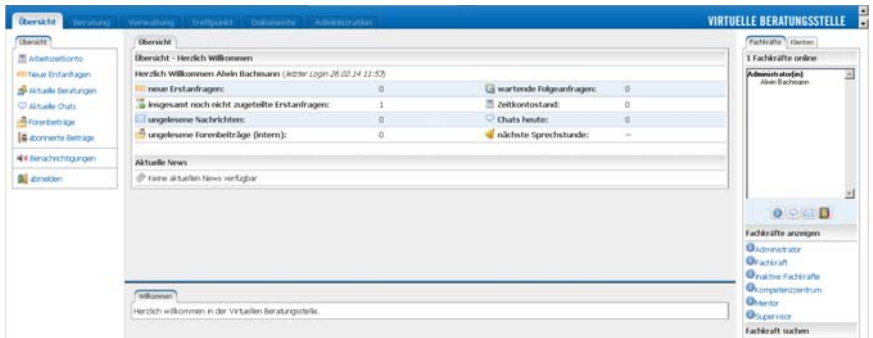
3 Sprachen
18 Kantone
25 Fachstellen
41 Fachpersonen mit:

- Ausbildung in Psychologie, Sozialarbeit, u. ä.
- Mehrjährige Praxiserfahrung
- Weiterbildung in Onlineberatung

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

8

Vernetzung in der «Virtuellen Beratungsstelle»

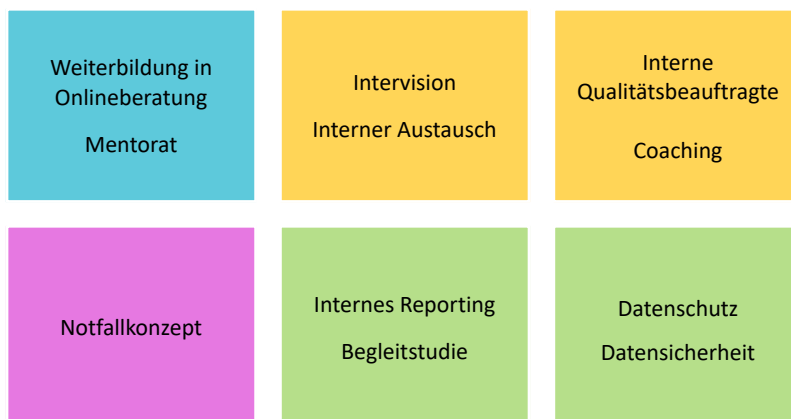


- Die Fachpersonen arbeiten in einer gemeinsam zugänglichen „Virtuellen Beratungsstelle“
- Alle Beratungsinhalte werden verschlüsselt übertragen und anonymisiert abgespeichert
- Support, Unterhalt, QS und Weiterentwicklungen erfolgen zentral an einem Ort

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

9

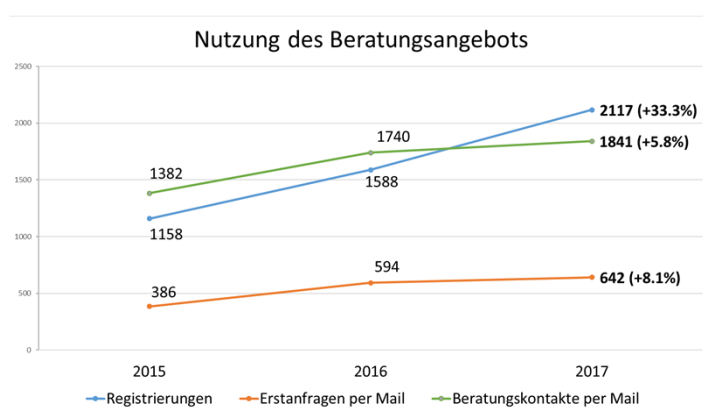
Qualitätssicherung



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfällen

10

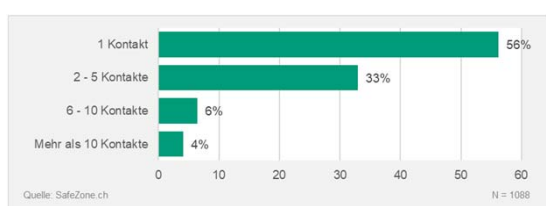
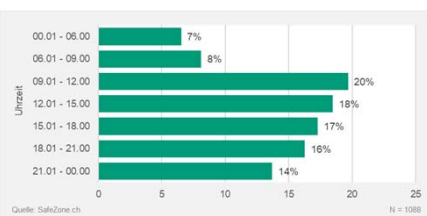
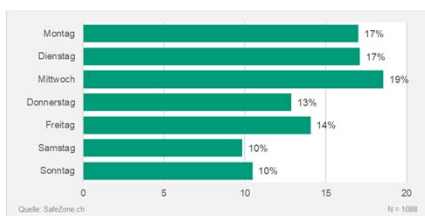
Nutzungsindikatoren



Das Beratungsangebot von SafeZone.ch wird täglich im Schnitt 5-mal genutzt.

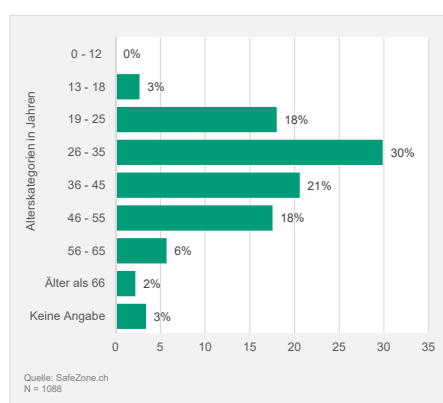
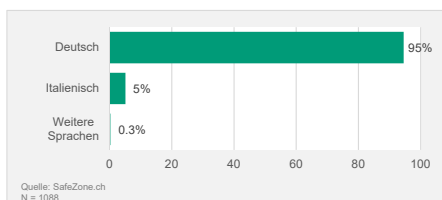
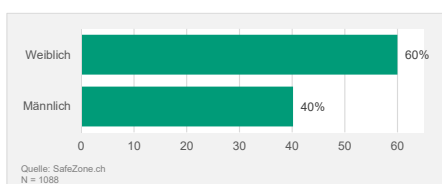
SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfällen

Zeitpunkt und Anzahl der Kontakte



Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

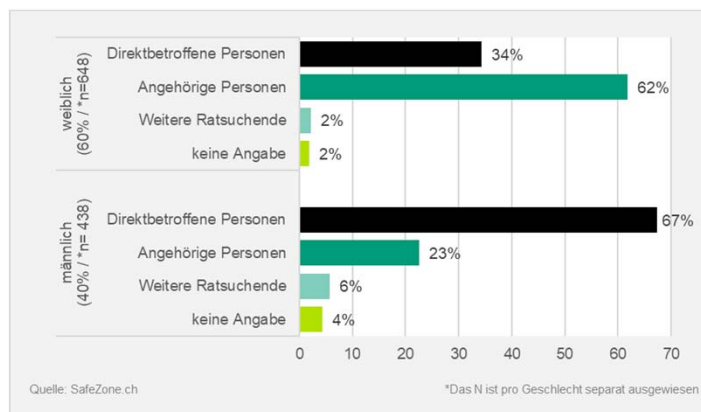
Profil der Ratsuchenden



Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

13

Betroffenheit nach Geschlecht

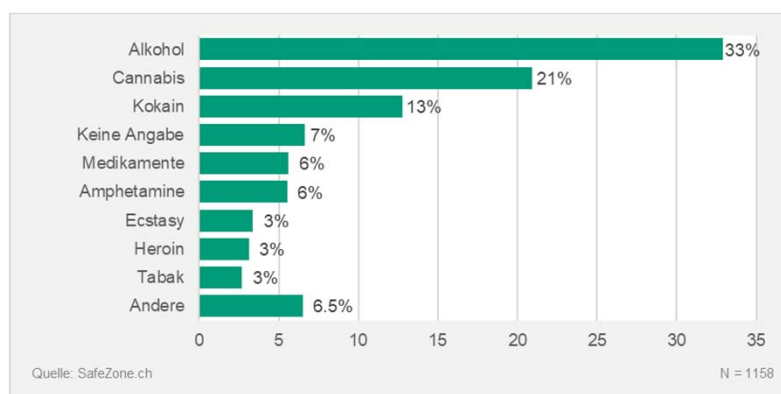


Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

14

Substanzgebundene Suchtproblematiken

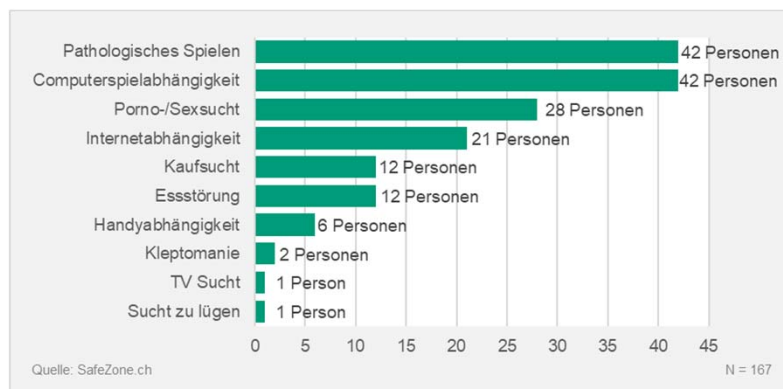


Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

15

Substanzungebundene Suchtproblematiken



Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

16

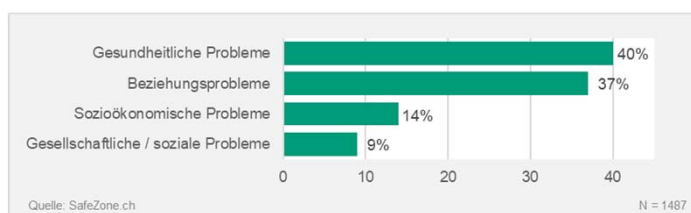
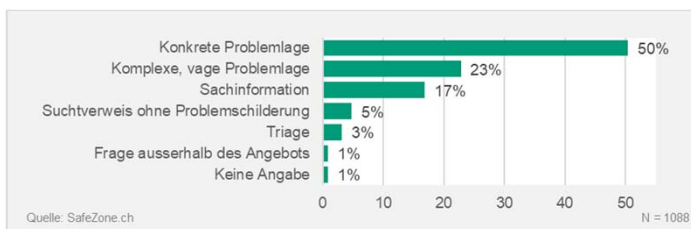
Anfragetypen nach Hartel (2008)

1. **Anfrage nach Sachinformation**
 - primär Antwort auf Sachebene
2. **Anfrage für Beratung zu konkreter Problemlage**
 - balancierte Antwort auf Sach- und Beziehungsebene
3. **Anfrage für Beratung zu komplexer, vager Problemlage**
 - primär Antwort auf Beziehungsebene (inkl. klare Info und ggf. Triage)

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

17

Art und Kontext der Anfragen



Socialdesign (2018): Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Mailberatungen von SafeZone.ch

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

18

Themen und Anliegen in der Mailberatung

- Für viele ist Mailberatung ein **allererster Versuch**, sich Hilfe zu holen, viele möchten Gehör/Empathie finden
- Oft geht es darum, wie man eine **beginnende Abhängigkeit** erkennt oder den Konsum reduzieren kann
- Fragen betreffen auch Ängste, Einsamkeit, soziale Probleme, Scham, Schuldgefühle
- Bei Angehörigen steht die **Sorge um die konsumierende Person** im Vordergrund

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Vorteile und Grenzen von Onlineberatung

Vorteile	Grenzen
Einfacher, zeit- und ortsunabhängiger Zugang zu Beratung	Unterschiedliche Schreib- und Medienkompetenzen; «Digitale Kluft»
Anonymität	Notsituationen, Krisenintervention
Unterschiedlicher Verpflichtungsgrad und hohe Autonomie	Textbasiertheit; Beratungsverläufe sind schwieriger zu planen
Verschiedene Kanäle bzw. Kommunikationsformen wählbar	Orientierung teils schwierig; Fülle an Angeboten im Netz
Selbsthilfe und Empowerment; Unterstützung durch Online-Communities	Fehlende soziale Ressourcen und Netzwerke

Quintessenz Wirksamkeitsstudien

- Metastudien zeigen, dass Online-Interventionen **vergleichbare Wirkungen** wie Präsenzberatungen haben können und eine vergleichbar gute Therapiebeziehung zustande kommt
- Empirische Evidenz liegt v. a. bei störungsspezifischen, therapeutischen **Selbstmanagement-Programmen** vor
- Hinsichtlich **psychosozialer Onlineberatung** ist die Befundlage ebenfalls vielversprechend
- In Bezug auf die Suchthematik wird in konsistenter Weise von positiven Effekten - insbesondere zur **Konsumreduktion** - berichtet

Spezifische Wirkmechanismen

Psychologische Anonymität	Die ratsuchende Person erlebt ein sicheres Gefühl subjektiven Geschütztseins und «wahrt sozial ihr Gesicht».
Imagination und Projektion	Die innere Vorstellung eines idealtypischen Beraters erhöht die Compliance und fördert die Veränderungsbereitschaft.
Ressourcenaktivierung	Die höhere Autonomie seitens der Ratsuchenden hilft Ressourcen zu aktivieren.
Bilanzeffekt	Das Niederschreiben des Problems nimmt Druck weg und ermöglicht eine verdichtete Gesamtschau
Transfereffizienz	Schriftlichkeit ist dauerhaft verfügbar und kann reflektiert und später reproduziert werden.

Schultze (2007)

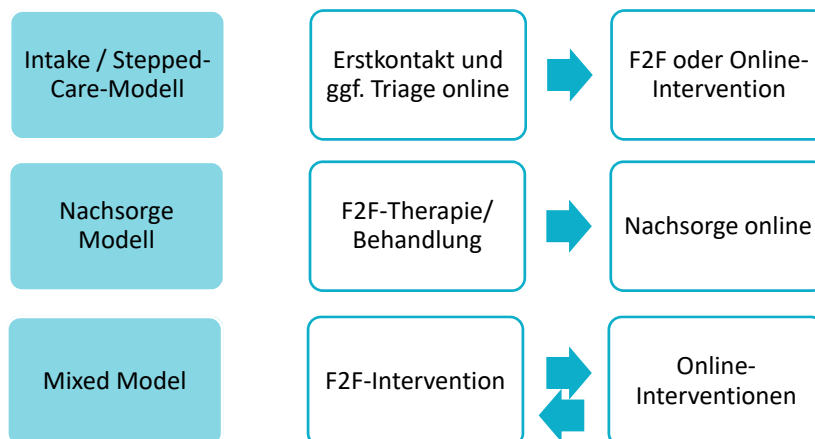
SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Möglichkeiten der Onlineberatung



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Neue Modelle mit gemischten Beratungsformen



Aktuelles Forschungsprojekt «Blended Counseling», FHNW in Kooperation mit Praxispartnern
Vgl. Weiss (2013): Blended Counseling

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Diskussionsfragen

- Welche Rolle spielt die Digitalisierung und der Einsatz internetbasierter Kommunikation in Ihrer aktuellen Praxis?
- Welches Potenzial, welche Herausforderungen sehen Sie für den Bereich des Case Managements?
- Wie könnte virtuelle Beratung in Ihrem Fachbereich konkret zur Anwendung kommen?

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Herzlichen Dank!

Alwin Bachmann

Infodrog

Eigerplatz 5

Postfach 460

CH-3000 Bern 14

Tel. +41(0)31 3760401

a.bachmann@infodrog.ch

www.infodrog.ch

www.infoset.ch

www.suchtmagazin.ch

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen