



Online-Suchtberatung Erste Erfahrungen mit SafeZone.ch

Alwin Bachmann, Infodrog

Forum für Suchtfragen
Basel, 20. November 2014

Zielgruppen:

- Junge Erwachsene
- Angehörige
- Fachpersonen

Fragen zum Thema Sucht?

Wir informieren und beraten – kostenlos und anonym

Hier geht es zur [Registrierung](#)

Ihre sechs Beratungsoptionen bei Fragen zu Drogen, Alkohol und Suchtproblemen

Offene Sprechstunde



Mail-Beratung



Forum



Chat



Selbsttests



Hilfe vor Ort



Weshalb Safe Zone?

- Internetnutzung als Mainstream: Eine Chance auch für Gesundheits- und Suchtfragen
- Niederschwelliger Zugang, anonym, kostenlos, unabhängig von Zeit und Ort
- Erreichbarkeit auch schwer zugänglicher Personen, Randregionen
- Möglichkeit für einen positiven anonymen Erstkontakt
- Bündelung von vielen bestehenden Online-Angeboten (Suchtberatung, Selbsthilfe)
- Professionalisierung von Online-Suchtberatung und Sicherstellung von Qualität

Bedarfsklärung - Fazit aus aktuellen Studien

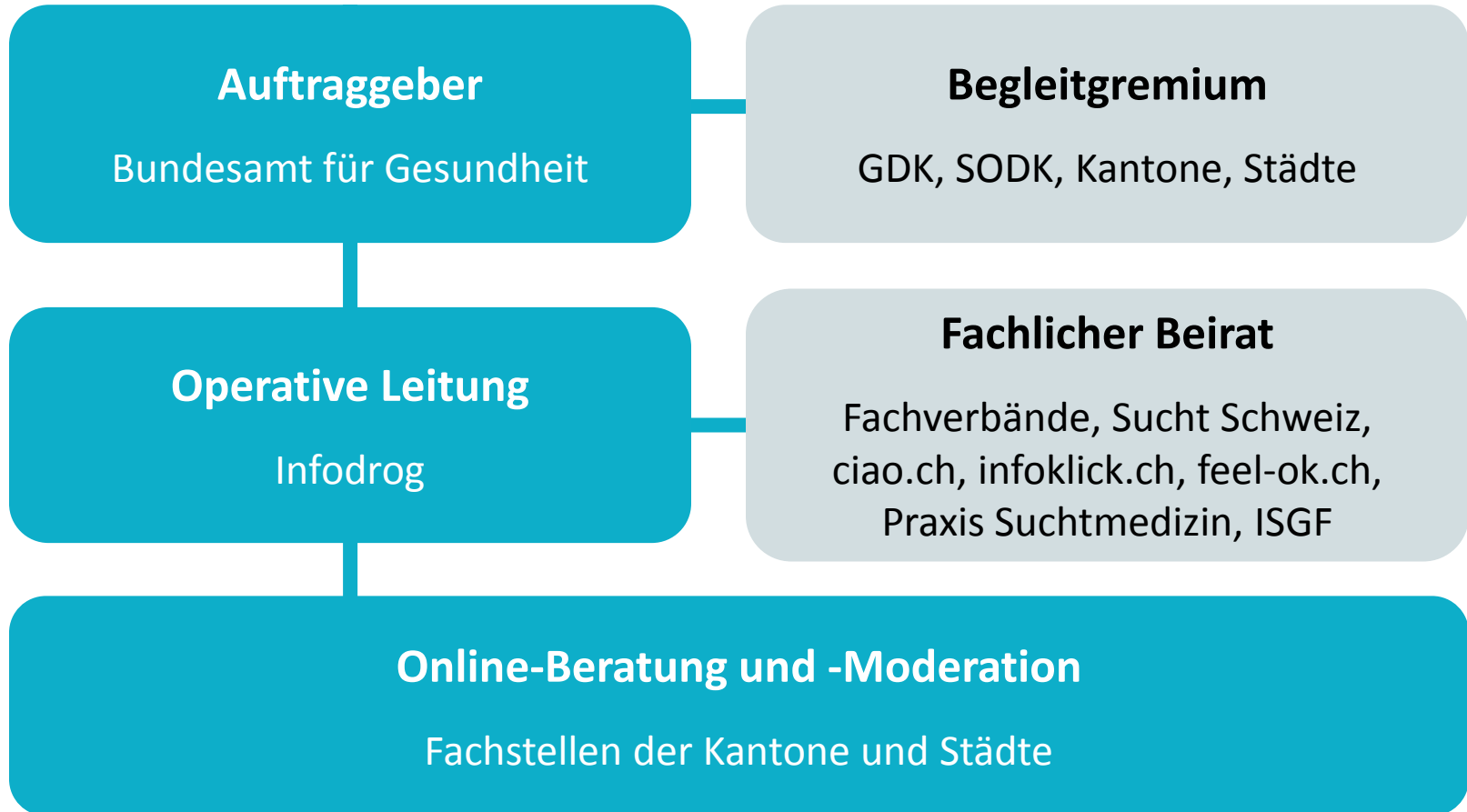
- Angebote im Internet, welche als Portal mit Selbsttest, Information und Beratung realisiert werden, entsprechen einem Bedürfnis der UserInnen
- Die Mehrheit der Suchtfachstellen hält eine national koordinierte und vernetzte Online-Beratung für wünschenswert
- Lücken gibt es bei Online-Angeboten für tabuisierte Suchtformen (illegale Drogen; Verhaltens Süchte) sowie für Angehörige
- Die Schulung der E-Beratenden, die Qualitätsentwicklung und die Harmonisierung bestehender Selbsttests werden noch zu wenig gewichtet

Belliger A., Thiery H. (2012): Nationales eSuchtportal. Eine Bedarfs- und Machbarkeitsanalyse im Auftrag von Infodrog. Bern: Infodrog

Luks, K. (2011): Verwendung der neuen Medien für die Suchtprävention – Potentiale und Risiken. Lausanne: Sucht Schweiz

Maier, L. & Schaub, M. (2013): Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz. Bericht für das Bundesamt für Gesundheit, S. 41-44. Zürich: ISGF

Organisation Pilotprojekt









Mitglieder des virtuellen Teams

AG	Beratungszentrum Bezirk Baden
AG	Aargauische Stiftung Suchthilfe ags
BE	Berner Gesundheit
BE	Contact Netz
BE	Selbsthilfe BE
BS	Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Abteilung Sucht
BS	Beratungszentrum der Suchthilfe Region Basel
SG	Spitalregion Fürstenland Toggenburg, Alkoholkurzzeittherapie PSA
SH	Fachstelle für Gesundheitsförderung, Prävention und Suchtberatung
SO	Suchthilfe Ost GmbH
TI	Antenna Icaro - Sedi di Bellinzona e Muralto
TI	Danno, Radix Svizzera Italiana
TI	Ingrado
TI	Gruppo Azzardo Ticino - Prevenzione (GAT-P)
TI	Zonaprotetta
ZH	Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA)
ZH	Stadt Zürich, Soziale Dienste, Jugendberatung Streetwork
ZH	Integrierte Suchthilfe Winterthur

Stand: November 2014

Das Beratungsangebot von Safe Zone

 Mailberatung	1:1-Beratung über ein verschlüsseltes Mailingsystem
 Sprechstunde	1:1-Beratung in einem Live-Chat
 Chat	Gruppenberatung oder Selbsthilfe in einem Live-Chat
 Forum	Professionell moderiertes Forum
 Selbsttests	Ausgewählte Selbsthilfertools
 Hilfe vor Ort	Adressen von Suchtfachstellen vor Ort

ExpertInnen-Vernetzung in der Virtuellen Beratungsstelle VBSt

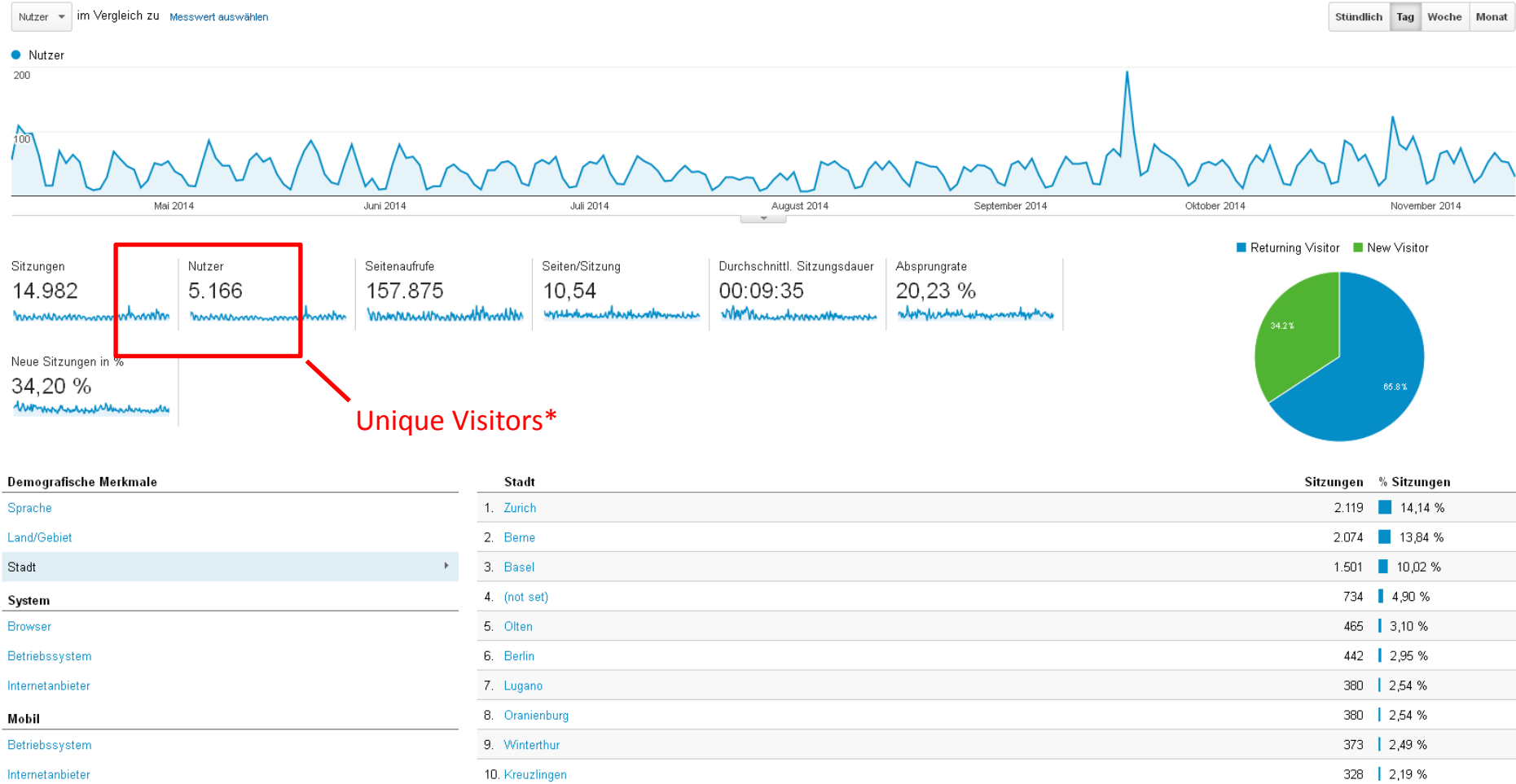
The screenshot displays the 'VIRTUELLE BERATUNGSSTELLE' (VBSt) interface. The main content area shows a 'Übersicht - Herzlich Willkommen' section for user Alwin Bachmann, with the following statistics:

neue Erstanfragen:	0	wartende Folgeanfragen:	0
insgesamt noch nicht zugeteilte Erstanfragen:	1	Zeitkontostand:	0
ungelesene Nachrichten:	0	Chats heute:	0
ungelesene Forenbeiträge (intern):	0	nächste Sprechstunde:	--

The 'Aktuelle News' section indicates 'Keine aktuellen News verfügbar'. The right sidebar shows '1 Fachkräfte online' and a list of roles: Administrator, Fachkraft, inaktive Fachkräfte, Kompetenzzentrum, Mentor, and Supervisor. A search bar for 'Fachkraft suchen' is also present.

- Administration der Online-Beratungen
- Interner Austausch, Intervision, Vernetzung

Google Analytics: beratung.safezone.ch 7.4. – 14.11.14



*jede IP-Adresse wird im definierten Zeitraum nur einmal gezählt

Nutzung des Beratungsangebots

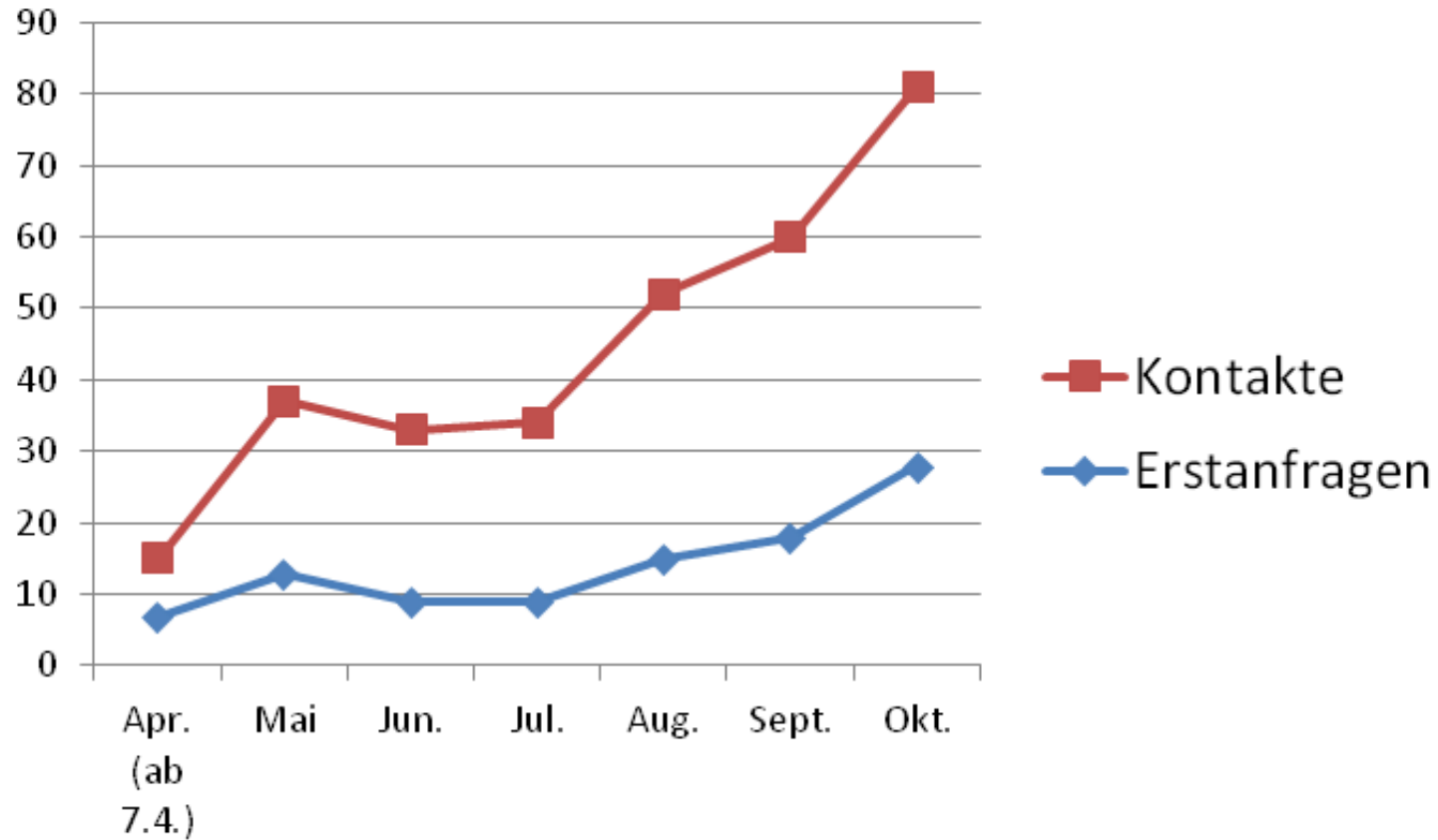
Aktuelle Nutzung 7.4. – 12.11.2014

- > 1000 Zugriffe zur Website pro Tag
- 292 Registrierungen
- 80 Mailberatungen mit 239 Beratungskontakten
- 109 Beiträge im Forum
- 53 Gruppenchats mit 79 Teilnehmern

Ziele: jährliche Nutzung nach Abschluss des Pilotprojektes / 3 Sprachen

- 1000 Registrierungen pro Jahr
- 3100 Beratungskontakte in der Mailberatung
- 400 Beratungskontakte in der offenen Sprechstunde
- 500 neu gestartete Forenbeiträge
- Ca. 6 Chats pro Woche mit 5-10 User pro Chat

Entwicklung Mailberatung 7.4. – 31.10.2014



Fachliche Erfahrungen in der Mailberatung

- Viele Anfragen enthalten konkrete Beratungsanliegen, aus denen sich mehrere Beratungskontakte entwickeln
- Viele spezifische, teils «exotische» Sachfragen
- Auftragsklärung und Problemexploration sind gut umsetzbar und orientieren sich direkt am Geschriebenen:
 - Probleme werden häufig sehr direkt und schnell angesprochen
 - «Exploration» erfolgt eher sparsam, ist aber möglich und vor allem angezeigt, wenn hinter scheinbaren Sachfragen mehr vermutet wird
 - Nachfragen, was vertieft werden soll, und Priorisieren der Anliegen funktionieren gut
- «Sich von der Seele schreiben» (z. B. Verarbeitung eines Bad Trip)

Beispiele aus der Mailberatung (Originaltitel)

- *«langjähriger Haschkonsum beenden»*
- *«Alkoholsucht»*
- *«Meinen Mann und das Kiffen»*
- *«Onlinesucht meiner Tochter»*
- *«Cannabis-Entzug als Angehörige»*
- *«Zolpidem Entzug»*
- *«Rückfall Alkohol Familienangehörige»*
- *«Drogenaufnahme rein durch deren Berührung»*
- *«alkohol und strassenverkehr»*
- *«Heroinsucht beim Partner»*
- *«Amphetamin-Ersatz»*
- *«Heroin zerstört mein Leben!!»*
- *«ungewollter dmt-Horrortrip, Verarbeitung Ängste»*

Themen in der Mailberatung

- Am häufigsten sind Anliegen von Betroffenen zu Cannabis (rund ein Viertel aller Anfragen) und Alkohol (rund ein Fünftel)
- Viele Anfragen kommen von Angehörigen, d. h. von Eltern und PartnerInnen (rund ein Viertel)
- Relativ häufig (je rund 10%) sind Anfragen zu:
 - Partydrogen (Amphetamine, Ecstasy, Halluzinogene)
 - Heroin und Substitution
 - Verhaltenssüchte (Onlinesucht; Sexsucht)
- Eher selten sind Anfragen zu Kokain und Tabak

Diversität

Geschlecht:

- Mehr Registrierungen und Mailanfragen von Frauen
- Mehr Aktivität von Männern in den Foren

Alter

- Der grösste Teil der UserInnen ist zwischen 18 und 50 Jahren alt; etwa gleich vertreten sind die Altersgruppen „junge Erwachsene 18-30 J.“ und „Erwachsene im mittleren Alter 30-50 J.“
- 75% der Zugriffe zur Beratung erfolgen über den Bereich für Erwachsene

Qualitätssicherung

Weiterbildung in
Onlineberatung

Mentorat

Intervision

Internes Forum

Interne fachliche
Regeln

Fachlich-inhaltliche
Qualitätskontrolle

Notfall-Konzept:

Coaching
Supervision

Begleitstudie:

Entwicklung
Qualitätsstandards

Evaluation

Datenschutz

Zwischenfazit

- Safe Zone spricht sowohl Betroffene als auch Angehörige an, welche eine grosse Bandbreite an Anliegen mitbringen.
- Erfahrungen in der Mailberatung zeigen, dass sich Online-Suchtberatung nicht auf Informationsvermittlung und Weitervermittlung beschränken muss, sondern als in sich geschlossene Beratung umgesetzt werden kann.
- Das grosse Potential der Gruppenchats und Foren liegt darin, Wissen, Erfahrungen und Lösungen mit anderen Betroffenen zu teilen und durch die Gruppe Motivation für Veränderungen zu finden.
- Für eine stärkere Nutzung der Foren und Gruppenchats braucht es jedoch noch Zeit, bis eine Community auf Safe Zone entstanden ist.