

# Safe Zone : das Schweizer Online-Portal zu Suchtfragen

Autor(en): **Bachmann, Alwin / Steinle, Salomé**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **SuchtMagazin**

Band (Jahr): **40 (2014)**

Heft 3

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-800104>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Safe Zone: Das Schweizer Online-Portal zu Suchtfragen

**Safe Zone ist ein Pilotprojekt des Bundesamtes für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Kantonen, Suchtfachstellen und weiteren Partnern. Das Online-Portal bietet mit qualifizierten Fachpersonen aus den Bereichen Beratung und Behandlung, Prävention, Schadensminderung und Selbsthilfe zeitgemässe, qualitativ hochstehende Online-Suchthilfe an.**

## Alwin Bachmann

Lic. phil., wissenschaftlicher Mitarbeiter, Infodrog, Eigerplatz 5, Postfach 460, CH-3000 Bern 14, Tel. +41 (0)31 376 04 01, a.bachmann@infodrog.ch, www.infodrog.ch

## Salomé Steinle

Lic. phil., wissenschaftliche Mitarbeiterin, Bundesamt für Gesundheit, Sektion Drogen, Schwarztorstrasse 96, CH-3003 Bern, Tel. +41 (0)31 323 28 16

Schlagwörter:

Safe Zone | Online-Beratung | Virtuelle Beratungsstelle | Online-Portal |

Durch die Möglichkeiten, die das Web 2.0 bietet, haben sich die Nutzungsgewohnheiten und auch der Nutzungszweck in den vergangenen Jahren verändert. Laut Bundesamt für Statistik nutzten 2010 55% der regelmässigen User das Internet, um sich Informationen zu suchen, die die Gesundheit betreffen.<sup>1</sup> Damit befindet sich diese Aktivität unter den am häufigsten genannten Online-Aktivitäten. Diese Zielgruppe recherchiert nach gesundheitsbezogenen Informationen, tauscht sich im Netz aus oder sucht online nach einer Beratung. Es ist eine klare Tendenz hin zu «E-Patienten» und «E-Klienten» zu verzeichnen, wobei das «E» nicht einfach nur als Abkürzung für «elektronisch» verstanden werden sollte, sondern vielmehr für Empowerment steht, also für die Ermächtigung und Stärkung der eigenen Ressourcen und Handlungsfähigkeit.<sup>2</sup> Die Möglichkeiten des Online-Austauschs und der Informationsbeschaffung im Internet werden nicht zuletzt auch von Menschen genutzt, die Fragen bezüglich ihres Konsumverhaltens haben oder Suchttendenzen bei sich oder Angehörigen erkennen. Das Internet bietet hier eine anonyme Möglichkeit, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen und sich – aufgrund der schnellen Informationsverarbeitung – mit aktuellen Informationen zu versorgen. Nebst Informationen und Austausch sucht diese Zielgruppe auch nach Beratungsangeboten.

### Vorteile von Online-Beratung im Suchtbereich

Die Schwelle, in eine Beratungsstelle vor Ort zu gehen, kann für Betroffene aus unterschiedlichen Gründen zu hoch sein: Angst vor Stigmatisierung; ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Anonymität; Unbehagen im Face-to-Face-Setting aufgrund nicht gewünschter Nähe oder aufgrund eines wahrgenommenen Machtgefälles; räumliche Distanz und unpassende Öffnungszeiten der Beratungsstelle. Ein bedeutender Vorteil von Beratung über das Internet besteht im sowohl anonymen als auch zeit- und ortsunabhängigen Zugang. Historisch gesehen hat sich die Beratung im Internet zunehmend weg von einer Notlösung für Ratsuchende, die abseits

von Face-to-Face-Beratungsangeboten wohnen, hin zu einer Ergänzung bestehender ambulanter Beratungsangebote und zu einer Speziallösung für Betroffene entwickelt, welche aus zuvor genannten Gründen Suchthilfe vor Ort nicht in Anspruch nehmen.<sup>3</sup> Gerade durch die spezifischen Aspekte des Online-Settings (Kanalreduktion auf geschriebene Sprache ohne weitere Sinneseindrücke) fällt es Ratsuchenden häufig leichter, sich über tabuisierte, persönliche Themen auszutauschen. Durch ein breit aufgestelltes Angebot der Online-Suchtberatung können Zugangsschwellen insgesamt gesenkt und somit die Versorgung schwer erreichbarer Suchtbetroffener verbessert werden.

### Ist-Situation webbasierter Suchthilfe

Die neuen Nutzungsgewohnheiten und die Bedürfnisse der Zielgruppe sowie die Vorteile von Online-Suchthilfe sind von vielen Präventions- und Suchtberatungsstellen erkannt und auch aufgegriffen worden. Viele professionelle wie auch ehrenamtliche Anbieter haben in den letzten Jahren Dienstleitungen der Suchthilfe ins Internet transferiert. Vielleicht gerade wegen den zahlreichen – für sich genommen sehr positiven – lokalen Entwicklungen im Bereich der Online-Suchthilfe wird es für die Ratsuchenden im Dschungel an Informationen, Selbsttests und Selbsthilfetools zunehmend schwierig, sich zu orientieren und eine qualitativ gute Unterstützung eines seriösen Anbieters zu finden.

Bei näherer Betrachtung des bestehenden Angebots fällt auf, dass in der Schweiz nur wenige Einrichtungen Online-Beratungsangebote zur Verfügung stellen, welche die Möglichkeiten der neuen Technologien und Kommunikationsformen vollständig ausschöpfen.<sup>4</sup> Insbesondere den zentralen Aspekten des Web 2.0, nämlich virtuelle Vernetzung und Überschreitung geographischer und institutioneller Grenzen, wird durch die vielen koprsentierten lokalen Angebote nicht Rechnung getragen, respektive wird das Potential noch nicht ausgeschöpft. Bislang wurden zudem kaum Synergien zwischen bestehenden Anbietern von Online-Suchtberatung und Selbsthilfe geschaffen und genutzt.

Um die Ist-Situation genauer auszuleuchten, wurde 2013 im Rahmen der Begleitforschung zum Pilotprojekt «Safe Zone»<sup>5</sup> eine Online-Recherche und Befragung zur Identifikation bestehender Angebote webbasierter Suchthilfe durchgeführt.<sup>6</sup> Diese Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz ist die erste von drei Teilstudien der Begleitforschung (siehe Tab. 1).<sup>7</sup>

Die Begleitforschung wird vom Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit durchgeführt und besteht aus drei Teilstudien.

**Teilstudie 1** Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz mit möglichst vollständiger Erfassung des Bestandes und allfälliger Lücken.

**Teilstudie 2** Herleitung von Qualitätsstandards für Suchtberatung im Internet in der Schweiz<sup>8</sup> sowie Bewertung bestehender Webseiten im internationalen Vergleich.

**Teilstudie 3** Wissenschaftliche Begleitung und Evaluation des Pilotprojektes anhand definierter Leistungs- und Qualitätskriterien sowie Evaluation aus Sicht der beteiligten Institutionen.

Tab. 1: **Begleitforschung des Pilotprojekt Safe Zone.**

Eingeschlossen in die Recherche wurden Angebote der E-Beratung (E-Mail, Chat, Forum, Facebook, Skype) und E-Selbsthilfe (Selbsttests mit personalisiertem Feedback, Selbsthilfetools). Ausgeschlossen wurden Webseiten, die ohne Interaktion ausschliesslich Information oder reine Verlinkung zu anderen (Online-) Hilfsangeboten anbieten sowie private Blogs und Foren. Von den gefundenen Angeboten waren 54 in deutscher Sprache, 20 in französischer Sprache und sechs in italienischer Sprache verfügbar. Abbildung 1 veranschaulicht, dass die überwiegende Mehrheit der bestehenden webbasierten Angebote Beratung per E-Mail anbietet. Analysen aufgezeichneter und anonymisierter Mailberatungen bestehender Anbieter<sup>9</sup> zeigen zudem, dass diese eher auf Information und Weitervermittlung an Hilfeangebote vor Ort ausgerichtet sind und nicht auf den Aufbau einer therapeutischen Beziehung über das geschriebene Medium.

Bei den im Suchtbereich vorhandenen Online-Selbsthilfeangeboten handelt es sich überwiegend um Selbsttests mit computergestütztem Feedback oder um Selbsthilfetools mit der Möglichkeit, Online-Tagebücher zu führen, Konsumziele zu definieren und diese zu überprüfen. Der Grossteil der Online-Selbsthilfeangebote findet sich im Bereich Alkohol.<sup>11</sup>

Online-Beratung erfordert spezifische beraterische und kommunikative Fähigkeiten, technisches Know-how sowie bestmöglich eine Zusatzqualifikation der zuständigen Fachpersonen und Kenntnisse von E-Beratungsrichtlinien.<sup>12</sup> Von besonderer Bedeutung sind schriftliche Sprachkompetenzen:

- Fähigkeit, allein über die geschriebene Sprache ein Gespräch zu führen und eine Beziehung zu gestalten.<sup>13</sup>
- Fähigkeit, sich entsprechend der sprachlichen Möglichkeiten der Ratsuchenden in unterschiedlichen Sprach- und Schreibstilen auszudrücken.
- Differenzierte Beherrschung der Sprache, in der die Suchtberatung im Internet angeboten wird.
- Bei Chat- und Forenberatungen: Kenntnisse der gebräuchlichsten Symbole und Abkürzungen in der jeweiligen Zielgruppe.

In der ersten Teilstudie der Begleitforschung wurden die bestehenden internetbasierten Beratungsangebote in Bezug auf vorhandene Massnahmen der Qualitätssicherung untersucht.<sup>14</sup> Abbildung 2 verdeutlicht, dass zwar gute Ansätze zur Qualitätssicherung bestehen, jedoch die Mehrheit (63,3%) der bestehenden Anbieter von E-Beratung keine spezifischen

Schulungen der E-Beratenden fordert und nur 20% E-Beratungsrichtlinien anwenden.

Zusammengefasst zieht die Teilstudie 1 folgendes Fazit:

- Es gibt noch Lücken bei E-Beratungsangeboten für tabuisierte Suchtformen (illegale Drogen, Verhaltenssüchte) sowie für Angehörige.
- Es besteht ein Bedarf für eine stärkere Gewichtung von Schulung der E-Beratenden und für die Qualitätssicherung.
- Es besteht ein Bedarf für die Harmonisierung bestehender Selbsttests.

### Bedarf für ein schweizerisches Online-Portal zu Suchtfragen

Um den Bedürfnissen der Zielgruppen nach Vernetzung, Qualität und Zugänglichkeit entsprechende Angebote zu gestalten, müssen Investitionen in Ausbildung und Technologien gemacht werden. Eine Herausforderung aber auch Chance liegt in den aufgelösten bzw. nicht existierenden geographischen Grenzen: Online-Angebote lassen sich nicht regional begrenzen. Die Erfahrung zeigt, dass auch unsere gleichsprachigen Nachbarländer unsere bestehenden E-Angebote mitnutzen et vice versa.

Vor diesem Hintergrund und in Diskussionen mit Suchtfachleuten, nationalen und kantonalen Partnern konkretisierte sich die Idee eines zentralen Online-Portals, welches verschiedene E-Beratungsmöglichkeiten, Informationen und einen Bereich der geschützten ExpertenInnenkommunikation ermöglichen soll.<sup>16</sup> Dabei werden gemäss der Kompetenzverteilung die Beratungsleistungen durch die Fachstellen der Kantone und Städte geleistet, der Betrieb wie auch die Qualitätssicherung und Ausbildung hingegen vom Bund getragen. Das Bundesamt für Gesundheit gab 2012 eine Bedarfs- und Machbarkeitsanalyse in Auftrag, welche eine Online-Befragung von über 600 Suchtthilfeinrichtungen umfasste, wobei rund 200 antworteten.<sup>17</sup> Die Befragung zeigte ein grosses Interesse und die Bereitschaft der Suchtfachstellen auf, an einem gesamtschweizerischen

**Formen der bestehenden webbasierten E-Beratungs- und E-Selbsthilfeangebote**

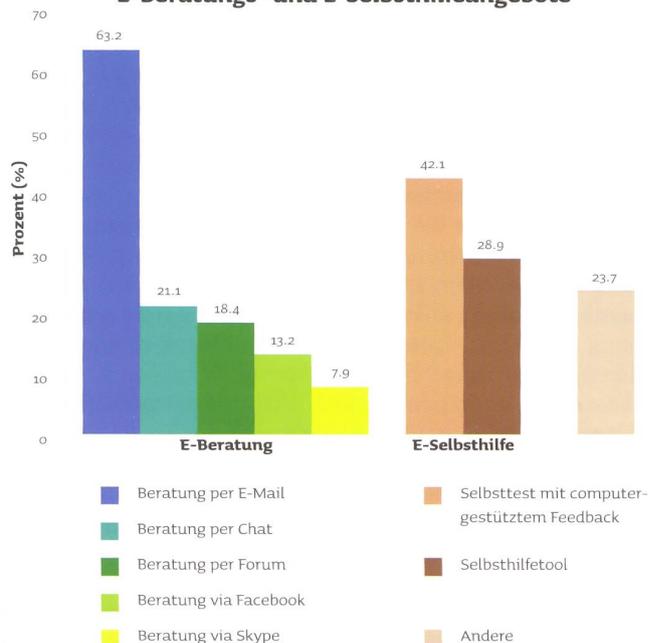


Abb. 1: **Formen der bestehenden webbasierten Suchtthilfe(n=38).<sup>10</sup>**

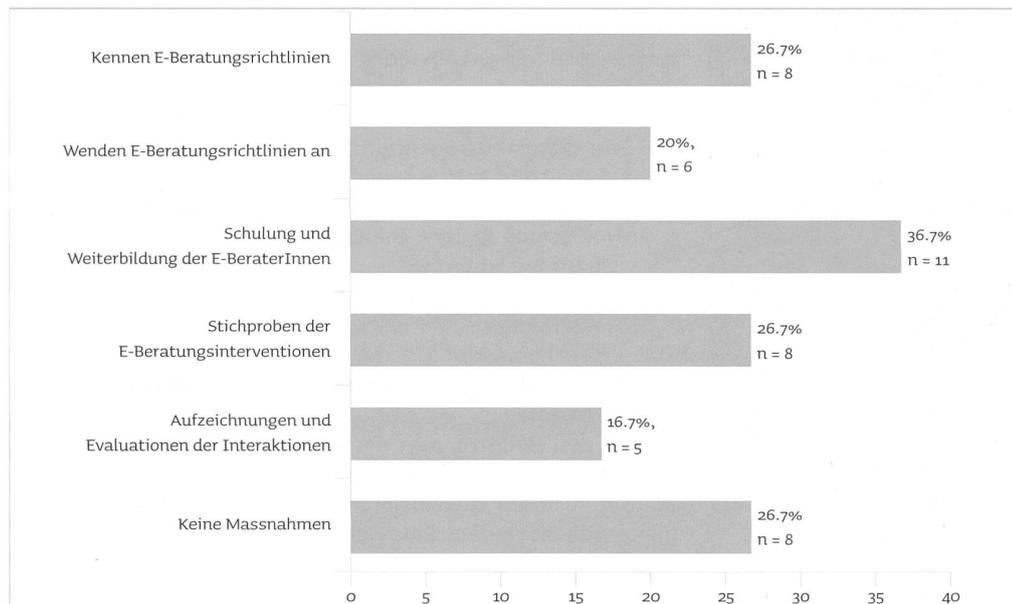


Abb. 2: **Qualitätssicherung bestehender E-Beratungsangebote (n=30).**<sup>15</sup>

Online-Portal zu Suchtfragen mitzuwirken. Auf der Grundlage der Machbarkeitsanalyse wurde das Pilotprojekt von Infodrog in Zusammenarbeit mit einer ExpertInnengruppe<sup>18</sup> und den teilnehmenden Institutionen ausgearbeitet. Das Pilotprojekt mit Arbeitstitel «eSuchtportal», jetzt «Safe Zone», konnte Anfang 2013 gestartet werden.

Nachdem das erste Pilotjahr vor allem der Qualifizierung der zukünftigen E-BeraterInnen sowie dem Aufbau der technischen Plattform gewidmet wurde, wurde die Website im April 2014 in der Deutschschweiz erfolgreich lanciert und das E-Beratungsangebot gestartet. Ab Sommer 2014 wird die Webseite und das Online-Beratungsangebot in italienischer Sprache verfügbar sein. Zum Zeitpunkt der Publikation dieses Artikels laufen Verhandlungen über eine aktive Teilnahme an den Beratungsleistungen durch Suchthilfeangebote aus der Romandie.

### Ziele und Zielgruppen des Pilotprojekts Safe Zone

Hauptziel des Pilotprojekts Safe Zone ist es, ein leicht zugängliches Online-Portal zu Suchtfragen aufzubauen, welches ein thematisch breit ausgerichtetes E-Beratungsangebot umfasst und gleichermaßen Erwachsene, Jugendliche, Betroffene und Angehörige anspricht. Ratsuchende sollen die Möglichkeit erhalten, aus verschiedenen E-Beratungsformen die für sie passende zu wählen und dabei ihre Anonymität zu wahren. Damit können ansonsten schwer zugängliche Zielgruppen erreicht werden, für die der Besuch einer Beratungsstelle aus unterschiedlichen Gründen nicht in Frage kommt. Personen in ähnlichen Problemlagen können sich zu seltenen oder tabuisierten Themen austauschen und Randregionen erhalten Zugang zur Online-Suchthilfe. Die Ausweitung von professionellen Suchthilfeangeboten ins Internet führt somit zu einer Verbesserung des Zugangs zum Suchthilfesystem. Dies gilt nicht nur im virtuellen Raum. Ein anonymer (positiver) Erstkontakt mit Suchthilfe beeinflusst die Haltung der Ratsuchenden gegenüber den Institutionen auch in der realen Welt.

Ein weiteres zentrales Ziel von Safe Zone liegt darin, die internetgestützten Kommunikationsformen für die Vernetzung und den Know-how-Transfer zwischen SuchtexpertInnen zu nutzen. Mit Safe Zone soll nicht durch ein neues Produkt Konkurrenz geschaffen werden, vielmehr geht es um die Nutzung von bereits vorhandenen Kompetenzen und das Schaffen von

Synergien. Bestehende Angebote und lokale Identitäten werden also nicht aufgehoben, sondern können von der Vernetzung, Koordination und Zusammenarbeit profitieren, indem sie auf die Kompetenz eines grösseren ExpertInnenteams und schnelleren Informationsaustausch zurückgreifen können.

Safe Zone möchte einen Beitrag dazu leisten, die Qualitätsentwicklung und Professionalisierung im Bereich der Online-Beratung zu Suchtfragen voranzutreiben. Zum einen wurde ein Qualifizierungsangebot zu den verschiedenen Formen der Online-Beratung aufgebaut, das schrittweise weiterentwickelt werden soll. Zum anderen werden im Rahmen der Begleitforschung (Teilstudie 2) des Pilotprojekts Qualitätsstandards für Suchtberatung im Internet sowie ein Kompetenzprofil für Suchtberatende im Internet entwickelt.<sup>19</sup>

### Online-Beratung und Selbsthilfe auf Safe Zone

Safe Zone ist ein zentral administriertes Online-Portal zu Suchtfragen, das mit qualifizierten Fachpersonen aus den Bereichen Prävention, Beratung/Behandlung, Schadensminderung und Selbsthilfe zeitgemässe, qualitativ hochstehende Online-Beratungsdienste im Suchtbereich anbietet. Dazu gehören unter anderem Mail-, Chat- und Forenberatungen sowie Online-Selbsttests (siehe Abb. 3.).

Auf Safe Zone finden sich Chats, Foren und Informationen zu den verschiedensten Themen. Beispiele thematischer Gruppenchats sind «Cannabis denn Sünde sein», «Die Nase voll davon», «Genuss oder schon Sucht?» oder «Hilfe, meine Eltern trinken». Im Forum können User selber Themen eröffnen, Beiträge posten und sich mit anderen Usern sowie mit Fachpersonen austauschen. Die Mailberatung und die offene Sprechstunde hingegen bieten Einzelberatungen und die Möglichkeit weitergehender Beratungsgespräche.

Der Zugang zum Portal ist sowohl über eine neue zentrale Webadresse – [www.safezone.ch](http://www.safezone.ch) – wie auch über die bestehenden lokalen Websites der teilnehmenden Institutionen möglich. Der Zugang zur Online-Beratung ist anonym, kostenlos und weitgehend unabhängig von Zeit und Ort.

Die Online-Beratungen und Moderationen werden von einem ExpertInnenteam aus 18 Fachstellen aus 8 Kantonen der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz durchgeführt.<sup>20</sup> Das Safe-Zone-Beratungsteam besteht derzeit aus 25 Fachpersonen, die über langjährige Erfahrung in der Beratung

 <b>E-Mail-Beratung</b>	zeitversetzte 1:1-Beratung über ein datenverschlüsseltes Mailingsystem; Antwort innerhalb 72h
 <b>Offene Sprechstunde</b>	1:1-Beratung in einem Live-Chat mit einem Berater / einer Beraterin
 <b>Chat</b>	Gruppen-Beratung in einem Live-Chat mit einem Berater / einer Beraterin Selbsthilfegruppen in einem Live-Chat mit einem/einer Online-ModeratorIn
 <b>Forum</b>	Professionell moderiertes Forum mit zeitversetzter 1:n Beratung
 <b>Selbsttests</b>	Ausgewählte Selbsttests und Selbsthilfetools
 <b>Hilfe vor Ort</b>	Suchfilter für Adressen von Suchtfachstellen vor Ort (Suchtindex.ch)

und Begleitung von Konsumierenden verfügen. Zudem haben sie in der für Safe Zone erstmals durchgeführten Schulung Zusatzqualifikationen im Bereich der internetbasierten Beratung erworben. Aufgrund der Heterogenität der Arbeitsschwerpunkte der teilnehmenden Institutionen bündeln sich im «virtuellen Team» von Safe Zone vielfältiges Wissen und diverse Kompetenzen. Die Zuteilung der KlientInnen erfolgt nicht mehr nach regionalen Kriterien, sondern anhand der Fragestellung der Ratsuchenden und der Kompetenzen der BeraterInnen.

Die E-BeraterInnen von Safe Zone arbeiten in einer «Virtuellen Beratungsstelle (VBSt)»<sup>21</sup> – einem geschützten Raum, der nur für Fachpersonen per Passwort zugänglich ist. Pro teilnehmende Institution oder Suchtindexnetzwerk fällt eine Arbeitsbelastung von mind. 10 Stellenprozent an. Die Möglichkeit, diese Arbeitszeit zu erbringen, ist eine der Anforderungen zur Mitarbeit am Projekt. Innerhalb der Virtuellen Beratungsstelle VBSt werden alle auf Safe Zone angebotenen Beratungsangebote geplant und die Beratungen administriert. Neben diesen administrativen Funktionen dient die VBSt als interne Plattform für den Austausch zwischen den Fachpersonen der teilnehmenden Institutionen. Alle Kommunikationsforen, die auch für Ratsuchende zur Verfügung stehen, können intern für fachliche Diskussionen genutzt werden (internes Forum, Intervision im Gruppenchat, Coaching im Einzelchat etc.)

Als umfassendes Portal bietet Safe Zone auch Ressourcen für die Selbsthilfe. Diese findet insbesondere in den moderierten Foren und in den Gruppenchats statt, wo sich User anonym und auf Augenhöhe über ihre Probleme, Erfahrungen und über ihre Lösungen und Erfolge austauschen können. Auf Safe Zone findet sich zudem eine Auswahl an Selbsttests und Selbsthilfetools zu verschiedenen Substanzen und Suchtformen. Diese können helfen, mehr darüber zu erfahren, wo Konsumierende mit ihrem Konsum stehen und wie hoch die Risiken sind, die sie eingehen. Einige der Instrumente ermöglichen es, online ein Konsumtagebuch zu führen, um so das Bewusstsein über das eigene Konsumverhalten und mögliche Risiken zu steigern. Die auf Safe Zone verlinkten Angebote erfüllen fachliche Qualitätsstandards.

### Qualitätssicherung und Ausbildung

Für die Fachpersonen, die E-Beratungen durchführen, wird eine Ausbildung in Psychologie, Sozialer Arbeit oder äquivalent vorausgesetzt sowie mehrjährige Erfahrung in Suchtbera-

tung oder Präventionsarbeit.

Die Qualitätssicherung von Safe Zone umfasst vier Säulen:

- Einwöchige Grundausbildung
- Begleitung der Online-Beratungen durch MentorInnen
- Online-Intervision und Online-Coaching
- Begleitforschung

Alle Fachpersonen, die auf Safe Zone beraten oder Chats und Foren moderieren, durchlaufen eine rund einwöchige Ausbildung, welche die Grundlagen der schriftgestützten Online-Beratung sowie die nötigen Kompetenzen zur Arbeit in der Software «Virtuelle Beratungsstelle» vermittelt. Bevor sie in die Praxis einsteigen, hospitieren sie bei Chats und in Foren unter Anleitung erfahrener BeraterInnen (MentorInnen) und absolvieren «Trockenübungen» in Form von Analysen anonymisierter Mailberatungen und Chat-Logs aus dem Archiv. Die MentorInnen stehen den Fachpersonen auch während der ersten Monate der Beratungstätigkeit unterstützend zu Seite. Die E-BeraterInnen können jederzeit auf die Ressourcen des virtuellen Teams zurückgreifen. In virtuellen Intervisionsgruppen, welche innerhalb der VBSt als Gruppenchat realisiert werden, können sie Beratungsfälle und -situationen besprechen, bei denen sie Schwierigkeiten erlebt haben oder nicht weiterkommen. In Notsituationen, z.B. wenn ein User in einer Mailberatung Suizidgedanken äussert, können die Fachpersonen zwecks Krisenmanagements direkt mit einem externen Coach Kontakt aufnehmen.

Die Begleitforschung umfasst neben den zwei erwähnten Teilstudien auch eine begleitende Evaluation, die zum Abschluss des Pilotprojektes 2016 die Diskussion über die Möglichkeiten der Weiterführung stützen soll.<sup>22</sup>

### Datenschutz

Die Kommunikation in den auf Safe Zone gebotenen Beratungsformen (Foren, Chats und Mail) erfolgt datengeschützt und erfüllt hohe Sicherheitsstandards. Um das Online-Beratungsangebot von Safe Zone aktiv nutzen zu können, müssen sich Ratsuchende registrieren und einen Benutzernamen (Nicknamen), ein Passwort sowie das Geburtsjahr und Geschlecht angeben. Die Nutzung des Beratungsangebots ist somit grundsätzlich ohne die Angabe individualisierter Daten wie Namen, E-Mail-Adresse, Wohnadresse oder Geburtsdatum möglich, welche einen direkten Rückschluss auf die NutzerInnen erlauben würden. Innerhalb der Beratungssit-

zungen sind auch die BeraterInnen anonym, d.h. nur Nicknamen werden angezeigt und nicht der Name der Fachperson oder ihre Institution. Dies dient nicht allein dem Schutz der Beratenden, sondern schafft auch eine Situation auf Augenhöhe und beugt vorschnellen Beurteilungen der User vor.

Die Inhalte aus den Beratungssitzungen (Mailberatung, Chatberatung, offene Sprechstunde) werden innerhalb der VBSt für die Dauer der Beratung in Beratungsakten respektive in Chat-Logs gespeichert. Die persönliche Beratungsakte wird mit dem Passwort der ratsuchenden Person und dem Passwort der beratenden Fachperson verschlüsselt und nur von diesen beiden eingesehen. Nach Abschluss der Beratung wird die komplette Beratungsakte respektive der Chat-Log durch den zuständigen Berater, die zuständige Beraterin vollständig anonymisiert. Zur Qualitätssicherung und Dokumentation der Beratung werden die anonymisierten Fallakten für eine begrenzte Zeit gespeichert. User haben jederzeit das Recht auf Löschung aller Daten.

## Ausblick

Safe Zone wird schrittweise einer breiteren Öffentlichkeit bekannt gemacht, erweitert und auf Basis der Praxiserfahrungen und Feedbacks von Usern laufend optimiert. Der Bereich «Selbsttest» soll weiterentwickelt werden, indem in Kooperationen mit den Anbietern die Schnittstelle und die Durchlässigkeit zwischen dem Portal und den verlinkten Selbsthilfetools verbessert werden.

Aktuell umfasst Safe Zone einen Bereich für Erwachsene und für Jugendliche. Im Jahr 2015 wird zusätzlich ein geschützter Kommunikationsbereich für Fachleute aufgeschaltet, der neben aktuellen Informationen vor allem auch die Nutzung der Kommunikationsfunktionen (Mail, Chat, Forum) für einen erweiterten Fachkreis ermöglichen soll.

Die Ergebnisse der gesamtschweizerischen Erhebung zum Bedarf, zur Bereitschaft und zur Möglichkeit an einer aktiven Mitwirkung bei der Beratung haben dazu veranlasst, Safe Zone vorerst in deutscher und italienischer Sprache aufzubauen. Das Interesse von Institutionen aus der Romandie ist jedoch gross und so laufen derzeit Abklärungen und Vorbereitungen für den Aufbau eines französischsprachigen Beratungsteams und der Erweiterung des Portals auf eine dritte Landessprache. Um ausreichend Grundlagen für eine aussagekräftige Evaluation zu haben, wird die Pilotphase um ein Jahr bis 2016 verlängert. Danach geht Safe Zone in den regulären Betrieb über: unter der strategischen Leitung des Bundesamtes für Gesundheit, in enger Zusammenarbeit mit den Kantonen, Suchtfach-

stellen und unterstützt von einer (jetzt schon) dreisprachigen Begleitgruppe. Um eine konstante und allenfalls wachsende Plattform betreiben zu können, braucht es allerdings auch in Zukunft nicht nur finanzielle Ressourcen, sondern auch die Bereitschaft von weiteren Suchtfachstellen, sich am Projekt aktiv zu beteiligen. ●

## Literatur

- Andermatt, O./Flury, A./Eidenbenz, F./Lang, J./Theunert, M. (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Bern: Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP).
- Belliger, A./Thiery, H. (2012): Nationales eSuchtportal. Eine Bedarfs- und Machbarkeitsanalyse. Bern: Infodrog.
- Maier, L./Schaub, M. (2013): Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz. Zürich. Schweizer Institut für Sucht und Gesundheitsforschung. [www.tinyurl.com/qyyu5g](http://www.tinyurl.com/qyyu5g), Zugriff 19.05.2014.
- Wenger, A./Schaub, M. (2013): Qualitätsstandards in der eBeratung – Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites. Zürich: Schweizer Institut für Sucht und Gesundheitsforschung. [www.tinyurl.com/pocb7ve](http://www.tinyurl.com/pocb7ve), Zugriff 19.05.2014.

## Endnoten

- 1 Vgl. Bundesamt für Statistik, [www.tinyurl.com/lp2nvaz](http://www.tinyurl.com/lp2nvaz), Zugriff 24.04.2014.
- 2 Vgl. Belliger/Thiery 2012.
- 3 Maier/Schaub 2013: 11.
- 4 Vgl. Belliger/Thiery 2012.
- 5 Der damalige Arbeitstitel lautete «eSuchtportal».
- 6 Vgl. Maier/Schaub 2013.
- 7 Die ersten beiden Teilstudien sind abgeschlossen und auf den Seiten des BAG veröffentlicht: [www.tinyurl.com/p7w9h26](http://www.tinyurl.com/p7w9h26)
- 8 Siehe hierzu Schaub/Wenger in dieser Ausgabe.
- 9 Die Analysen wurden im Rahmen der Weiterbildung der am Online-Portal teilnehmen Institutionen durchgeführt.
- 10 Maier/Schaub 2013: 25.
- 11 Siehe hierzu Hälg in dieser Ausgabe.
- 12 Vgl. Andermatt et al. 2003.
- 13 Siehe hierzu Fieseler in dieser Ausgabe.
- 14 Vgl. Maier/Schaub 2013.
- 15 Maier/Schaub 2013: 33-35.
- 16 Die Initiative und erste Ideenskizze für ein nationales Portal kam von Bruno Erni (Stiftung Berner Gesundheit); die Idee wurde inspiriert von der Beratungsplattform der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) aus Deutschland.
- 17 Vgl. Belliger/Thiery 2012.
- 18 Fachverband Sucht; GREA; Ticino Addiction; Sucht Schweiz; ciao.ch; tschau.ch/infoklick.ch; RADIX/feel-ok.ch; Praxis Suchtmedizin; ISGF; Blaues Kreuz/Croix-Bleue; Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Abteilung Sucht.
- 19 Vgl. Wenger/Schaub 2013.
- 20 Die involvierten Institutionen sind unter [www.safezone.ch/ueber-safe-zone.html](http://www.safezone.ch/ueber-safe-zone.html) aufgeführt.
- 21 Software, welche die Administration verschiedener Formen der E-Beratung ermöglicht, sowie eine Plattform bietet, für die Arbeit in virtuellen Teams. Siehe [www.virtuelleberatungsstelle.de](http://www.virtuelleberatungsstelle.de)
- 22 Vgl. Wenger/Schaub 2013.

## Neue Bücher



### **Systemische Beratung. Eine Einführung für psychosoziale Berufe** Manuel Barthelmess

2014 (4. Aufl.), Beltz Juventa, 192 S.

Die systemische Orientierung ermöglicht die Bearbeitung komplexer Strukturen und Vernetzungen. Ihre Anwendungsgebiete reichen von der psychotherapeutischen Einzelfallhilfe, Paar- und Familientherapie über Supervision bis hin zur Team- und Organisationsberatung. Dieses Lehrbuch vermittelt Grundkenntnisse der Systemtheorie und führt in die systemische Beratung und deren Interventionsverfahren ein.



### **Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe** Sabine Weinberger

2013 (14. überarb. Aufl.), Beltz Juventa, 276 S.

Die Klientenzentrierte Gesprächsführung basiert auf dem Personenzentrierten Ansatz von C. R. Rogers, in dessen Mittelpunkt die zwischenmenschliche Beziehung steht. Ziel ist, das Selbsthilfepotenzial und die Ressourcen der KlientInnen zu aktivieren. Dies geschieht durch die klientenzentrierte Haltung, die den Menschen und seine Entwicklungsmöglichkeiten in den Fokus der Aufmerksamkeit rückt. Das leicht verständliche Lehrbuch eignet sich durch seinen klaren didaktischen Aufbau gut zum Erlernen dieses Ansatzes. Neben wissenschaftlichen Darstellungen enthält es Beispiele aus der Praxis, Übungen, Fallbeispiele und Erfahrungsberichte aus verschiedenen Arbeitsfeldern.