

Zeitschrift: SuchtMagazin

Herausgeber: Infodrog

Band: 45 (2019)

Heft: 2

Artikel: "Wir versuchen den Ratsuchenden verschiedene Zugangswege zu bieten"

Autor: Amrein, Erika / Willimann, Barbara / Forster, Peter

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-865650>

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: 30.01.2025

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

«Wir versuchen den Ratsuchenden verschiedene Zugangswege zu bieten»

2019 - 2
Jg. 45
S. 19 - 25

Neben digitalisierten administrativen Abläufen werden im Suchthilfebereich auch internetbasierte Zugänge, Hilfe-Tools und Beratungen für KlientInnen immer wichtiger. Medien- und Schriftkompetenz der Mitarbeitenden, zuverlässige und gesicherte IT-Systeme, eine schrittweise, flexible Einführung und interinstitutionelle Kooperationen sind Voraussetzungen für gelingende digitale Angebote. Über deren Möglichkeiten und Grenzen geben drei InstitutionsvertreterInnen Auskunft.

GESPRÄCH MIT ERIKA AMREIN (FACHMITARBEITERIN BERNER GESUNDHEIT (BIEL) UND MITARBEITERIN IM SAFEZONE-ONLINEBERATUNGSTEAM), BARBARA WILLIMANN (GESCHÄFTSFÜHRERIN ZÜRCHER FACHSTELLE FÜR ALKOHOLPROBLEME ZFA, ZÜRICH) UND PETER FORSTER¹ (GESCHÄFTSLEITUNG, CASA FIDELIO, NIEDERBUCHSITEN). Die Fragen für das SuchtMagazin stellten Alwin Bachmann (Stv. Leiter Infodrog/Leiter SafeZone.ch, Bern) und Martina Hörmann (Prof., Dozentin HSA Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Olten). Verschriftlichung durch Marianne König (Infodrog).

Digitalisierung in Organisation und Angebot

Hörmann: Welche Bedeutung hat die Digitalisierung im Arbeitsalltag in eurer Institution?

Amrein: Die Stiftung Berner Gesundheit hat einen Leistungsauftrag für Angebote in den Bereichen Gesundheitsförderung und Sucht. Die Digitalisierung betrifft einerseits die ganze Aktenführung, andererseits verschiedene neue Themen: Seit Kurzem bieten wir Intake-Chats an, die App «MyDrinkControl», die mit Chatbots arbeitet, wurde entwickelt, eine zweite App – «dAS-Tool» – ist in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen am Entstehen. Ein grosses Thema ist auch die Einführung des «Blended Counseling». Eine interne Projektgruppe widmet sich unterschiedlichen Fragen wie der Zusammenarbeit mit SafeZone.ch als Provider, der möglichst einfachen und störungsfreien technischen Gestaltung oder der Gewährleistung des Datenschutzes.

Willimann: Die Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme ZFA bietet im Auftrag der Stadt Zürich Beratung für Betroffene und Angehörige aller Alters-

gruppen, Psychotherapie sowie eine suchtmedizinische Sprechstunde an. Zudem schulen wir im Rahmen der Sekundärprävention MultiplikatorInnen und Führungskräfte zum Umgang mit Suchtproblemen in ihrem Berufsalltag oder Betrieb.

Die Digitalisierung hat in den letzten zwanzig Jahren in der ZFA stark zugenommen. Etwa im Jahr 2000 wurden alle Schreibmaschinen durch Computer ersetzt. Seither ist die tagtägliche Arbeit mit Computer und Datenbanken gar nicht mehr wegzudenken. Wir nutzen elektronische Agenden, die für alle Mitarbeitenden einsehbar sind; die Leistungserfassung sowie die Datenerhebung für Reportings laufen über Datenbanken, es gibt eine Software für Falldokumentationen, usw.

Forster: Die Casa Fidelio ist eine männerspezifische, stationäre Drogen-therapie. Wir haben maximal 25 Plätze, die Klienten kommen entweder über den Straf- und Massnahmenvollzug oder auf freiwilliger Basis zu uns. Auch wir haben unsere EDV-Anlage kontinuierlich aufgestockt. Inzwischen laufen sehr viele Infos über das interne Mail. Unsere

Agenden sind von allen Mitarbeitern einsehbar, die Termine der Klienten werden in einem zentralen Wochenplan erstellt und verwaltet. Die Klienten können ihre Termine auf einem Bildschirm im Haupthaus anschauen. Verlaufsblätter und Sitzungsprotokolle sind natürlich inzwischen auch digital.

Seit etwa einem dreiviertel Jahr nehmen wir an einem Forschungsprojekt des Instituts für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) teil, wo es um SMS-gestützte Nachsorge geht. Ergebnisse gibt es aber noch keine.

Entwicklungen bei den KlientInnen

Hörmann: Bei der Digitalisierung werden zumeist die Ebene der Organisation, das fachliche Angebot und die Ebene der KlientInnen unterschieden. Was hat sich bei den KlientInnen verändert, wie schätzt ihr das ein? Wie sehen die KlientInnen die Veränderungen durch die Digitalisierung?

Amrein: Es gibt sporadische Anmeldungen über den Intake-Chat, um einen ersten Kontakt zu suchen. Kurze Anfragen oder Anmeldungen kommen zuneh-

mend über Mail. Im Bereich Prävention läuft mehr über Mail, z. B. für Reservationen von Büchern aus der Mediathek. Vermehrt höre ich in der Beratung auch die Frage: «Kann ich Ihnen dann ein WhatsApp schicken, wenn etwas ist?» Wenn jemand die Beratung abschliesst oder für einen gewissen Zeitraum nicht persönlich kommen kann, biete ich an, auf eine Mailberatung umzusteigen, was teils auch benutzt wird.

Bachmann: Gemäss Schätzungen finden ja nur etwa 10 % der Betroffenen den Weg in die Suchthilfe. Angebote wie SafeZone.ch zeigen, dass über digitale Angebote der Zugang erleichtert werden kann. Gelingt das auch bei euch, werden die Zugangsschwellen gesenkt und die Zielgruppen besser erreicht?

Willimann: Der ZFA ist es ein wichtiges Anliegen, den Ratsuchenden verschiedene Zugangswege zu bieten. Nach wie vor am häufigsten wird das Telefon für den ersten Kontakt genutzt. Seit einigen Jahren wählen Interessierte zunehmend auch unser Kontaktformular und das E-Mail, um schon mal ihre Situation zu schildern und nach einer Beratung oder einer Empfehlung für das weitere Vorgehen zu fragen.

Unsere Motivation, Ratsuchenden einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen, bewog uns 2013 dazu, in der Pilotphase von SafeZone.ch mitzuwirken. Die Kommunikationsbedürfnisse sind unterschiedlich und dies wird sicherlich auch so bleiben. Die einen schätzen die anonyme und schriftliche Kontaktaufnahme. Diejenigen, die nicht gewohnt sind, schriftlich zu kommunizieren, z. B. Leute aus dem handwerklichen Bereich oder Fremdsprachige, werden das Telefongespräch weiterhin bevorzugen.

Amrein: Bei uns ist die Entwicklung sehr ähnlich. Es hat mit den ersten Intake-Chats zur Kontaktaufnahme via Website angefangen, die aber erst spärlich genutzt werden. Im Intake-Chat geht es darum, das Problem zu würdigen und z. B. eine Angehörigenberatung zu empfehlen und Hilfe bei der Anmeldung anzubieten. Für eine Mailberatung oder einen Chat auf Termin fehlt uns noch die nötige Technik, damit dieses Angebot

dem Datenschutzgesetz genügt. Die Idee ist aber, dass die KlientInnen aus den Intake-Chats mittelfristig entscheiden können, ob sie eine Onlineberatung, einen Chat, eine Face-to-Face- oder eine telefonische Beratung möchten. Der Intake-Chat ist der Einstieg, der diesen ganzen Fächer aufmacht und die Wahlmöglichkeiten aufzeigt.

Willimann: Der grosse Vorteil einiger digitaler Zugangsmöglichkeiten ist sicherlich die Zeitunabhängigkeit. Die Ratsuchenden müssen nicht zu den Büroöffnungszeiten anrufen, während denen sie vielleicht in einem Grossraumbüro am Arbeiten sind und nicht vertraulich telefonieren können. Anfragen über Kontaktformulare oder Mail erfolgen bei uns häufig ausserhalb der Öffnungszeiten. Anders gestaltet sich die Möglichkeit via Live-Chats, was einer synchronen Kommunikation entspricht. Während der ersten Erprobungsphase wurde dieses Angebot der ZFA kaum genutzt. Es scheint im Moment für die Leute noch zu genügen, etwas im Offlinemodus abzuschicken und zu wissen, dass sie innerhalb einer gewissen Zeit eine Antwort erhalten. Der Live-Chat ist im Moment bei uns aufgrund von Datenschutzfragen inaktiv gesetzt.

Forster: Noch vor fünf Jahren gab es bei uns keinen privaten Internetzugang für die Klienten. Inzwischen gibt es WLAN und die Handys dürfen sie ebenfalls bei sich haben, ausser während der Arbeits- und Therapiezeit. Das Onlinesein gehört inzwischen so sehr zum Alltag, dass man das gar nicht mehr verbieten kann.

Leider ist jedoch genau das eingetroffen, was wir immer verhindern wollten: Die Klienten ziehen sich auf die Zimmer zurück und sind im Netz. Das Lernfeld «Gruppe» wird nach Möglichkeit vermieden, der Zusammenhalt ist schlechter denn je.

Erfreulich ist allerdings, dass die ehemaligen Klienten über diverse Social-Media-Plattformen Kontakt halten. Auch kommt immer wieder mal ein E-Mail von jemandem, der eine Therapie gemacht hat und kurz schreibt, wie es ihm geht. Praktisch ist, dass wir per Handy-Krisengespräch schon den einen oder anderen Abbruch verhindern konnten.

Medienkompetenz der Mitarbeitenden

Hörmann: Neben den KlientInnen sind die Mitarbeitenden eine wichtige Gruppe beim Thema Digitalisierung. Sie sind bei der elektronischen Aktenführung, aber auch bei den neuen Beratungsangeboten gefordert. Was ist auf dieser Ebene wichtig, wenn Digitalisierung gelingen soll? Wo geht da die Entwicklung hin?

Amrein: Es haben nicht alle Mitarbeitenden den gleichen Umgang mit dem Computer. Einige scheitern an kleinen Problemen und müssen die Power-Userin beiziehen. Auch bei der Onlineberatung gibt es Unterschiede. Ich habe den Eindruck, dass die jüngeren Mitarbeitenden – mit Ausnahmen – sich mehr dafür interessieren als die älteren. Auch Mitarbeitende, die Mühe haben, sich schriftlich auszudrücken, sagen ganz klar, dass sie keine Onlineberatung machen möchten. Aber das Interesse, z. B. an Blended Counseling, ist durchaus bei allen vorhanden.

Forster: Bei uns braucht es eigentlich nur den Umgang mit Word, Outlook und einfachsten Excelanwendungen für das Verlaufsblatt. Das bringt eigentlich jeder mit. Dann gibt es immer einige, die besonders gut mit Computern umgehen können und dann wissen, wie man das eine oder andere Problem löst. Wir helfen uns gegenseitig.

Hörmann: Wie hoch ist bei euch der Anteil derjenigen, die über SafeZone.ch bereits in Onlineberatung qualifiziert sind und Erfahrungen haben?

Amrein: Im Zentrum in Biel arbeiten wir zu zweit mit je 30 % mit, eine französischsprachige Kollegin und ich. Zwei weitere Mitarbeitende haben die SafeZone.ch-Ausbildung gemacht, ein weiterer Mitarbeiter eine andere entsprechende Ausbildung.

Willimann: Die Erfüllung von administrativen Tätigkeiten wird für alle ZFA-Bereiche immer anspruchsvoller, und alle Mitarbeitenden müssen verschiedene Tools und Programme kennen und anwenden können. Wir haben Mitarbeitende im Alter zwischen 18 und 61

Jahren und die Affinität bezgl. Digitalisierung ist unterschiedlich. Diese ist weniger vom Alter abhängig als davon, wie interessiert und geübt jemand ist, mit Kommunikations- und Informationstechnologien umzugehen. Der Betrieb ist verantwortlich, die Mitarbeitenden dafür zu gewinnen, nötige Entwicklungsschritte zu machen. Sie müssen motiviert und immer wieder intern geschult werden, um mit den neuen Erfassungssystemen etc. umgehen zu können.

Der Trend der Digitalisierung kann nicht gestoppt werden, d. h. wir müssen mithalten können, sowohl als Betrieb als auch als einzelne Mitarbeitende. Auch die Mitarbeitenden sind für die eigene Arbeitsmarkttauglichkeit verantwortlich.

Onlineberatung: Voraussetzungen und Auswirkungen

Hörmann: Würdet ihr der These zustimmen, dass eine gelingende digitale Beratung oder Therapie von der Medienaffinität und Medienkompetenz der jeweiligen Beratungsperson abhängt?

Amrein: Ich kann von mir persönlich ausgehen: Ich bin kein Crack in dieser Hinsicht und muss mich darauf verlassen können, dass die Technik im Hintergrund funktioniert. Ich denke, die Affinität zur Sprache, zum schriftlichen Ausdruck, ist wesentlich wichtiger als jene zur Technik. Ich muss bereit sein, die zur Verfügung stehenden Mittel zu nutzen, aber ich muss nicht programmieren können oder wissen, wie das Ganze im Hintergrund abläuft.

Hörmann: Die Technikkompetenz kann man also outsourcen, die Programme müssen funktionieren und sicher sein, was den Datenschutz angeht.

Amrein: Ein gewisser Bezug zur Technik ist sicher nötig, man darf nicht Angst haben, sie zu benutzen, ein Smartphone in die Hand zu nehmen.

Willimann: Das setzt voraus, dass organisationsseitig Personal für den internen IT-Support zuständig ist. Jedes neue Programm bedingt eine Einführung für die BenutzerInnen, gerade auch für diejenigen, für die der Umgang mit technischen Themen keine Lieblingsbeschäfti-

gung ist. Sie sind berechtigterweise auf eine gute Einführung angewiesen und darauf, dass das ganze Handling einfach ist und sie bei Problemen schnell Hilfe erhalten. Der interne IT-Support bedeutet einen Mehraufwand.

Forster: Wir haben einen IT-Fachmann, der unsere Anlage betreut. Das Vertrauen zur Digitalisierung wächst mit einer kompetenten Betreuung und die Widerstände schwinden im gleichen Mass.

Bachmann: Die Erfahrungen aus SafeZone.ch bestätigen diese Aussagen: Viele Teilnehmende an der Schulung fühlten sich am Anfang nicht medienkompetent und hatten keine besondere Affinität zu Computer oder Internet, sind aber jetzt in ihrer Rolle als OnlineberaterIn richtig aufgegangen. Viele hatten sich auch die schriftliche Beratung nicht zugetraut, merkten aber, dass es ein Medium ist, mit dem sie sehr gut zu recht kommen.

Willimann: Die Beratenden machen die Erfahrung, dass es eine Bereicherung für den Beratungsprozess ist, auch weil es einen zusätzlichen Austausch mit anderen BeraterInnen gibt. Das ist für sie sehr motivierend.

Eine Schulung zum Thema «Schriftbasierte Beratung» ist wichtig, weil die Ratsuchenden oft sehr offene Fragen stellen und es gut ist, wenn die Fachpersonen gelernt haben, wie vorzugehen ist.

Bachmann: Sich die Kompetenz zu schriftbasierter Beratung anzueignen ist ein Prozess. Hat das eine Auswirkung auf die Face-to-Face-Beratung?

Amrein: Bei mir hatte es eine ganz klare Auswirkung. Die Berner Gesundheit bietet noch nicht so lange Beratungen zu allen Substanzen an, sodass ich mich in neue Gebiete einarbeiten musste. Im Rahmen von SafeZone.ch bekam ich Anfragen zu verschiedenen Substanzen und konnte mir da Zeit zum Recherchieren oder zum Nachfragen im virtuellen Team nehmen. Dieses Wissen steht mir jetzt auch in der Face-to-Face-Beratung zur Verfügung. Das andere ist, dass es in der schriftbasierten Kommuni-

kation oft darum geht, Hypothesen zum Geschriebenen zu bilden. Ich frage jetzt auch in den Gesprächen viel häufiger nach, statt immer gleich davon auszugehen, dass ich die Bedeutung einer Aussage verstehe.

Forster: Die Onlineberatung ist bei uns kein Thema. Eventuell wäre das etwas im Zusammenhang mit einem Nachsorgeprojekt. Im stationären Rahmen sieht man die Klienten ja jeden Tag und sonst telefonieren wir, wenn jemand im Arbeitsexternat ist.

Wichtigkeit der Kooperation

Bachmann: Ein weiteres wichtiges Thema bei der Digitalisierung ist die Kooperation. Welche Entwicklungen, Herausforderungen und Chancen seht ihr da?

Willimann: Mit der zunehmenden Digitalisierung ist es durchaus denkbar, dass Informationssuchende und KlientInnen künftig ein 7-Tage-/24-Stunden-Angebot erwarten, wie dies auch beim Einkaufen immer mehr der Fall ist. Das kann eine einzelne Institution nicht sicherstellen, ausser sie ist sehr gross. Verlängerte Öffnungszeiten könnten in Kooperation mit anderen Institutionen eher realisiert werden, das ist aber noch in die Zukunft geschaut.

Schon seit vielen Jahren pflegen wir unterschiedliche, teilweise mehrjährige und meistens projektbezogene Kooperationen, z. B. mit Partnerorganisationen in anderen Kantonen, dem ISGF,

Handlungsempfehlungen für Blended Counseling in der Suchtberatung

Wie Mail, Telefon und Messenger ergänzend zur Präsenzberatung in einem Beratungsprozess eingesetzt werden können, hat ein Projekt an der Fachhochschule Nordwestschweiz untersucht. Gemeinsam mit der Plattform SafeZone.ch (Infodrog), der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme und der Berner Gesundheit wurden verschiedene Szenarien entwickelt und anschliessend erprobt. In den Handlungsempfehlungen finden Interessierte eine Checkliste für die Planung und Umsetzung von Blended Counseling, eine Checkliste zum Datenschutz, verschiedene Blended-Counseling-Szenarien sowie kurze Factsheets zu den Tools ProtonMail und Threema. Am selben Ort findet sich auch der ausführliche Schlussbericht zum Projekt.

www.blended-counseling.ch



Infodrog und kürzlich auch mit der Fachhochschule FHNW beim Blended Counseling-Projekt. Letztere war sehr gewinnbringend, weil Theorie und Praxis zusammenkamen und beide Seiten voneinander profitierten.

Statt dass jede Organisation beispielsweise eine eigene App entwickelt, ist es häufig sinnvoller, dies gemeinsam anzupacken. Zurzeit ist dies bei der Entwicklung des digitalen Alkohol-Selbstmanagement-Tools (dAS-Tool) der Fall. Es ist ein Geben und Nehmen, absolut gewinnbringend.

Amrein: Ich kann mich dem nur anschliessen. Ich finde es sehr bereichernd, z. B. im virtuellen SafeZone-Team oder im Austausch mit der ZFA von den Fachleuten anderer Institutionen zu hören, wie sie gewisse Sachen angehen. Es wäre nicht zweckmässig und finanziell gar nicht machbar, wenn sich jede Institution eine eigene Technik oder eigene Ausbildungsmodule aufbauen würde. Eine Kooperation wie im Rahmen von SafeZone.ch finde ich sehr sinnvoll, weil da alle vom Gleichen ausgehen, sodass man viel breiter arbeiten kann.

Willimann: Ausserdem finde ich eine Zusammenarbeit auch für die KlientInnen wichtig. Diese finden sonst ein unüberschaubares App-Angebot im Internet und wissen nicht, woran sie sich orientieren sollen. Schon aus diesem Grund ist es nicht gut, wenn jede Stelle ihr eigenes Tool entwickelt.

Hörmann: Spielt die Zusammenarbeit auch auf der Ebene der Fallführung eine Rolle, z. B. wenn KlientInnen von der ambulanten in eine stationäre Behandlung übertreten?

Forster: Die Zusammenarbeit war Thema bei unserem letzten Treffen mit den ambulanten Beratungsstellen. Es wäre super, wenn wir z. B. ein gemeinsames digitales Fallbearbeitungstool hätten, so dass alle gleich wüssten, was vorher gemacht wurde, was funktioniert hat, was geplant war. Auch welche Medikationen in den letzten Jahren erfolgreich waren und worauf man achten muss.

Willimann: In diesem Zusammenhang fragt sich, welche Bedeutung das elektronische Patientendossier für psy-

chosoziale Fachstellen haben wird. Es ist eine Entwicklung, die wir beobachten müssen, denn die Suchtberatung hat viele Schnittstellen, insbesondere auch zum medizinischen System.

Gemeinsame Entwicklung neuer Angebote

Bachmann: Bei einer Befragung geben rund die Hälfte der antwortenden Fachstellen an, neue Entwicklungen von Onlinetools zu planen. Etwas mehr als die Hälfte sind auch an einer Kooperation im Rahmen von SafeZone.ch interessiert. Es gibt zwei Tendenzen: Viele möchten eigene Online-Angebote aufbauen, gleichzeitig ist die Kooperation wichtig. Seht ihr hier neue Herausforderungen oder neue Formen der Kooperation?

Willimann: Beim digitalen Alkohol-Selbstmanagementtool zeichnet sich ab, dass eine kleine Gruppe einen Impuls gesetzt hat und sich jetzt immer mehr Institutionen dafür interessieren. Auch der Selbsttest der Berner Gesundheit wird für andere zugänglich.

Amrein: Wesentlich scheint mir, davon wegzukommen, nur für die eigene Institution oder den eigenen Kanton Angebote zu machen. Das Beispiel von SafeZone.ch hat ja gezeigt, dass eine nationale Plattform funktioniert, auch wenn im Hintergrund Diskussionen laufen, wer was zahlt. Es gibt so viele Synergien, die genutzt werden können, Angebote, die sonst brachliegen oder nicht zustande kommen, weil es sich kleinere Institutionen oder finanzschwache Kantone nicht leisten können. Letztlich geht es ja darum, ein schweizweites Angebot zu machen, von dem möglichst alle Personen profitieren können, die ein Bedürfnis haben. U. a. durch die Zusammenarbeit bei SafeZone.ch ist da etwas in Gang gekommen, Fachpersonen lernen andere Institutionen auf fachlicher Ebene kennen und können sich austauschen. Diese Öffnung sollte auf alle Fälle weitergehen.

Willimann: Ich bin überzeugt, dass es beides braucht: die nationale Ebene, aber auch die regionale Präsenz. Diejenigen Ratsuchenden, die eine persönliche Be-

ratung und Behandlung wünschen und benötigen, suchen meistens eine wohnortnahe Suchtfachstelle auf. Dass SafeZone.ch künftig den Fachorganisationen mandantenfähige Dienstleistungen zur Verfügung stellen will, kann ich sehr unterstützen. Die Institutionen können davon profitieren, sehr viele Kosten und viel Aufwand sparen. Wenn die regionalen Organisationen dadurch gestärkt werden, ist das ein Vorteil für alle, insbesondere auch für die KlientInnen.

Forster: Wie gesagt, das neueste ist eine SMS-Nachsorge. Das halte ich für eine gute Sache, wenn die Klienten das wirklich wollen und nicht als Kontrolle erleben. Ich kann mir gut vorstellen, dass wir in den nächsten Jahren ein solches Nachsorgeprojekt anbieten. Es müsste allerdings klar sein, wie das verrechnet wird. Als Therapeut kann ich ja nicht einfach nebenbei noch fünf Nachsorgeklienten per E-Mail, SMS oder WhatsApp betreuen. Hier braucht es dann auch mehr Personal. Das ist ja schon beim E-Mail ein Problem: Ich arbeite noch immer 8,5 Stunden pro Tag, beantworte aber mindestens fünfmal so viele E-Mails wie vor 15 Jahren. Irgendwo gibt es dann eine Grenze.

Finanzierung digitaler Beratung

Hörmann: Wie können andere Formate als die Face-to-Face-Beratung von einer Organisation abgerechnet werden?

Willimann: Wir können Mail- und Telefonberatung grundsätzlich abrechnen, aber nicht zu den gleichen Konditionen wie die persönliche Beratung. In den nächsten Vertragsverhandlungen werde ich diesen Aspekt thematisieren, denn Blended Counseling ist zwar ressourcensparend, andererseits sollen daraus keine finanziellen Nachteile für die ZFA entstehen. Gleiches gilt für die KlientInnen. Bisher zahlen sie nur einen Beitrag für die Face-to-Face-Beratung, also nicht für die Telefon- oder Mailberatung, obwohl diese manchmal auch sehr aufwendig ist. Wenn z. B. ein fixer Telefonberatungstermin vereinbart wird, soll dieser auch verrechnet werden können.

Herausforderungen, Stolpersteine und Grenzen der Digitalisierung

Hörmann: Wo seht ihr insgesamt die grössten Herausforderungen oder auch Stolpersteine für die Digitalisierung?

Forster: Problematisch finde ich die Tendenz, mehr und mehr Kontakte digital zu leben. Im stationären Setting geht es ja vor allem um die Beziehungen zwischen den Klienten untereinander und zu den Therapeuten. Das Zusammenleben ist wahrscheinlich derjenige Teil, der hauptsächlich zum Gelingen einer Therapie beiträgt. Der grösste Stolperstein an der Digitalisierung in der Therapie ist für mich, dass auch in einem Bereich, in dem es vorwiegend um Beziehungsarbeit geht, dieser Beziehung dann auch noch ausgewichen wird. Diesem Teil der Digitalisierung stehe ich sehr skeptisch gegenüber.

Amrein: Ein Stolperstein wäre, den ganzen Prozess beschleunigen zu wollen. Es braucht sehr viel Vorarbeit und Abklärungen. Um die BeraterInnen zu motivieren, ist eine Ausbildung zum Voraus wichtig. Die Technik muss vorhanden sein, sonst kann ganz viel scheitern. Das darf nicht unterschätzt werden. Ein Stolperstein könnte auch sein, alles gleichzeitig anbieten zu wollen. Es ist sinnvoll, mit einem Angebot anzufangen und zu schauen, wie es sich entwickelt, und dann weiterzugehen – also Schritt für Schritt. Für eine Beraterin kann es frustrierend sein, wenn sie direkt ins kalte Wasser geworfen wird und Verschiedenes nicht klappt – die Leute geben dann auf. Für die KlientInnen ist es ebenfalls mühsam, wenn sie sich für einen vereinbarten Chat einloggen und keine Fachperson im Chatraum antreffen, weil die Technik versagt. Alles muss vorab geklärt und getestet sein, was Zeit und Geduld braucht.

Willmann: Wir haben viel Aufwand in die interne Vorbereitung und die personelle Sicherstellung des Live-Chat investiert. Beispielsweise muss immer jemand aus dem Sekretariat wachsam sein und sofort reagieren, wenn eine Chatanfrage reinkommt. Zudem ist eine Beratungsfachperson zu bestimmten Zeiten im Hintergrund auf Standby. Da

haben wir einen erheblichen Aufwand betrieben, doch bis zur vorübergehenden Deaktivierung wurde das Angebot kaum genutzt. Unsere Mitarbeitenden sind trotzdem motiviert, weitere Testphasen zu ermöglichen.

Neue Angebote zu lancieren und im Auge zu behalten, wie lange ein nicht gleich funktionierendes Angebot durchgezogen werden soll, ist nicht leicht. Eventuell sind wir hier schon weiter als die KlientInnen, deren Nachfrage noch kaum vorhanden ist?

Bachmann: Wie wäre es, wenn die Anfragen über die Onlinekanäle zunehmen würden, auch zu Unzeiten, wo keine Fachpersonen verfügbar sind? Welche Erwartungen würden da bei den KlientInnen aufgebaut und was könnte noch geleistet werden?

Amrein: Es müsste sicher klar kommuniziert werden, ob Kriseninterventionen angeboten werden oder nicht. Tendenziell wohl eher nicht, denn das müsste ja während 365 Tagen, 7 mal 24 Stunden sein – da wäre drei- bis viermal mehr Personal nötig, was sich niemand leisten kann. Also klar die Grenzen aufzeigen und im bestehenden Team schauen, ob es Mitarbeitende gibt, die gerne abends oder am Wochenende arbeiten. Entsprechende Angebote machen, dabei aber flexibel bleiben. Die Erwartung, rund um die Uhr erreichbar zu sein, ist völlig unrealistisch, wir haben nicht das Personal eines Callcenters. Wir müssen also auch da Schritt für Schritt schauen, welche Angebote genutzt werden und sinnvoll sind, welche Bedürfnisse wir erfüllen wollen und können.

Hörmann: Das markiert ja auch schon eine Grenze. Seht ihr noch weitere Grenzen der Digitalisierung?

Willmann: Wichtige Punkte wurden bereits gesagt. Wie gehen wir mit Krisensituationen um? Was umfasst das Angebot und was kann es nicht leisten? Das muss klar deklariert sein. Die Nutzenden müssen auch wissen, was sie erhalten und was nicht, z. B. in welcher Zeitspanne sie mit einer Antwort auf eine Anfrage rechnen können. Wenn eine

Nachfrage da ist, kann man sich andererseits aber auch überlegen, wie man ihr gerecht werden kann. Vielleicht durch Kooperationen, sodass Präsenz- und Onlinezeiten ausgeweitet werden können.

Übertragbarkeit der digitalen Suchtberatung auf andere Beratungsbereiche

Hörmann: Auch wegen SafeZone.ch ist der Suchtbereich bei der Digitalisierung sehr weit. Andere Beratungsbereiche sind an den Ergebnissen interessiert. Die Frage ist, was suchtspezifisch ist und was auch andere übernehmen könnten.

Amrein: Bei einer Suchtberatung geht es vordergründig um das Thema Sucht. Sucht ist jedoch ein Element eines grossen Ganzen, mit dem ganz viel zusammenhängt. Auch bei Personen ohne kritisches Konsumverhalten ist die Mailberatung durchaus geeignet. Ich denke, dass psychosoziale Beratung auch zu anderen Themen durchaus schriftbasiert funktionieren kann – Schuldenberatung, Opferberatung etc. Bei einer Krisenintervention oder einer Therapie gibt es aber Grenzen.

Bachmann: Könnte man auch sagen, dass es sich bei der Mailberatung um Themen handelt, über die man nicht so gerne spricht und die mit Tabus behaftet sind? Wird ein sicherer Raum gesucht?

Amrein: Sehr viele Personen schreiben bei SafeZone.ch in der Erstanfrage, dass sie noch nie mit jemandem über ihr Problem gesprochen haben, dass sie sich für ihr Verhalten schämen. Da spielt die Anonymität eine sehr grosse Rolle. Meist sind die UserInnen sehr offen, eine Offenheit, die ich so im Face-to-Face-Gespräch nicht von Anfang an erlebe. Es hat mich überrascht, wie schnell die Beziehung tief und vertraulich wird, obwohl es kein Vis-à-Vis gibt. Ich denke, das könnte auch für andere Beratungsbereiche ein grosser Vorteil sein.

Willmann: Die Vorteile der zeitlichen Unabhängigkeit und örtlichen Flexibilität sind sicherlich auf viele andere Bereiche übertragbar. Wenn eine Klientin beispielsweise erst in zwei

Wochen wieder ein Beratungsgespräch haben wird, aber gestern etwas Wichtiges erlebt hat, zu dem sie eine Rückfrage an die Fachperson stellen möchte – ich denke, dass in solchen Fällen ein Mailkontakt in allen Bereichen sehr willkommen wäre.

Hörmann: *Seht ihr in Bezug auf die KlientInnen etwas spezifisch Suchtberaterisches, das nicht auf andere Bereiche übertragbar wäre?*

Willimann: Typisch für den Suchtbereich ist der oft hohe Anteil an Kontakt- und Beratungsabbrüchen; die Rückfallgefahr ist gross, Termine werden versäumt. Da kann z. B. ein Reminder für den nächsten Termin eine gute Unterstützung sein. Im Suchtbereich ist die Unterstützung im Selbstmanagement wohl noch wichtiger als in anderen Bereichen, auch wenn es z. B. bei Gewichtsabnahme oder anderen Gesundheitsthemen ebenso helfen könnte.

Fazit

Hörmann: *Zum Schluss noch eine Bilanzfrage als Fazit des bereits Gesagten: Was würdet ihr anderen Institutionen raten, die erst anfangen, sich mit dem Thema zu beschäftigen?*

Amrein: Statt das Rad neu zu erfinden gilt es, Bestehendes zu nutzen und Kooperationen zu suchen. Zum anderen: Onlineberatungen sind zeitaufwändig und es ist ein grosser Unterschied zum Face-to-Face. Das sollte nicht unterschätzt werden.

Willimann: Die Digitalisierung nimmt in den administrativen Abläufen in jedem Betrieb zu. Wenn man dazu noch neue Tools für die KlientInnen entwickeln will, ist die kritische Betriebsgrösse zu beachten. Wenn ein Betrieb nicht die Kapazität hat, kann er mit wichtigen Entwicklungen nicht Schritt halten. Auch die Benutzerfreundlichkeit für KlientInnen wie für Mitarbeitende ist ein wichtiges Thema. Wie bereits erwähnt, muss ein IT-Support im Betrieb vorhanden sein. Eventuell können Fachorganisationen auch von den Erfahrungen bei der Weiterentwicklung von SafeZone.ch profitieren.

Amrein: Das möchte ich sehr unterstützen. Wir haben bei SafeZone.ch die Erfahrung gemacht, dass die Mailberatung sehr gut läuft, die Chats eher weniger. Die Empfehlung ist also, über Mailberatung einzusteigen. Es ist auch motivierend, wenn etwas läuft. Eine Empfehlung ist auch, mit einem einzelnen Angebot anzufangen und dieses gut

zu promoten, bevor das nächste eingeführt wird. Die gleichzeitige Einführung mehrerer neuer Angebote könnte auch die KlientInnen überfordern.

Willimann: Die KlientInnen wünschen in der Regel nicht viele verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten. Neben der Face-to-Face-Beratung entscheiden sie sich höchstens noch für ein bis zwei andere Kanäle.

Amrein: Das andere ist, offen und neugierig zu sein. Es ist etwas Altbekanntes, zugleich etwas Neues, das die Mitarbeitenden zum Mitmachen motivieren kann. Gerade im Suchtbereich bleiben viele Mitarbeitende lange an der gleichen Stelle, da sich ja das Umfeld verändert. Sein Wissen und seine Erfahrungen anders einzusetzen, kann sehr spannend sein und Spass machen.

Endnoten

¹ Peter Forster hat die Fragen im Nachhinein schriftlich beantwortet.