

FAQ

Schweizerisches eSuchtportal

Inhalt

Bedürfnisse teilnehmender Institutionen	2
eBeratungsformen.....	3
Zielgruppen.....	6
Organisation	7
Qualitätssicherung.....	9
Zugangsschwellen.....	10
Diverses	12

Alwin Bachmann (Infodrog)

Heinz Thiery (Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, Virtuelle Beratungsstelle bke-Beratung.de)

Mai 2013

Bedürfnisse teilnehmender Institutionen

1. Was bringt die Teilnahme an der schweizerischen eSuchtberatung?

Eine Teilnahme ermöglicht die Mitarbeit an einem innovativen und zukunftsweisenden Projekt über die Kantonsgrenzen hinweg sowie die Positionierung in einem neuen Feld am Puls der Zeit. Die schweizweite Vernetzung im Rahmen des virtuellen Teams schafft Synergien und ermöglicht den Zugang zu und den Austausch einer Vielfalt von Expertenwissen.

Teilnehmende Institutionen erhalten die Möglichkeit, mit einem technisch fortschrittlichen System zu arbeiten und die Funktionen in die eigene Webpräsenz zu integrieren. Qualifikation und Qualitätssicherung sind durch externe Stellen geregelt. Somit ergibt sich eine grosse Kostenersparnis beim Aufbau neuer oder beim Unterhalt bestehender eBeratungsangebote sowie auch auf interkantonaler Ebene (keine parallele Finanzierung kopräsentierender Angebote für dieselbe Zielgruppe).

Aufgrund der Niederschwelligkeit webbasierter Beratungsangebote können neue Zielgruppen erreicht werden, die ambulante Angebote aktuell nicht nutzen, wie z. B. gut integrierte Personen mit problematischem Konsum, schwer erreichbare Jugendliche u. a. Online-Beratung im Suchtbereich ist somit keine Konkurrenz zur ambulanten Praxis, sondern vielmehr eine Ergänzung. Durch Triage-Funktionen soll Durchlässigkeit zum ambulanten Setting sowie zu stationären Therapieangeboten geschaffen und es sollen abgestufte Interventionen ermöglicht werden. Zudem wissen wir aus der Praxis von Online-Beratungen in anderen Bereichen, dass die Face-to-Face-Beratung sogar von den neuen virtuellen Beratungsmethoden profitiert.

2. Wie wird das nationale Portal mit der eigenen Webpräsenz vor Ort vernetzt? Wie werden die Funktionen des Portals in die lokale Webpräsenz eingebunden?

Der Einstieg zur eBeratung kann sowohl via die lokalen Webpräsenzen als auch direkt über das nationale Portal erfolgen. Die Funktionen des eSuchtportals können durch Widgets oder Einlinkung mit den eigenen Webpräsenzen verknüpft werden, wobei die neuen Beratungsfunktionen im Design der Website des lokalen Anbieters präsentiert werden. Somit bleiben visuelle Identitäten und eigene Angebote erhalten. Hinter den regionalen Einstiegen liegt jedoch eine zentralisierte eBeratungsstruktur mit den delegierten Fachpersonen.

Die Gestaltung der regional angepassten Einstiegsseiten erfolgt durch die Agentur, welche die Website für das eSuchtportal programmiert. Somit fallen bei den teilnehmenden Institutionen keine Kosten oder Aufwände für technische Erweiterungen an – die neu programmierten angepassten Einstiegsseiten müssen lediglich an geeigneter Stelle verlinkt werden.

3. Wie können Einrichtungen die Funktionen des eSuchtportals lokal bewerben? Welche Promotion ist auf nationaler Ebene vorgesehen?

Im Rahmen des Pilotprojektes werden den teilnehmenden Institutionen Werbematerialien (Logo, Online-Banner, Printmedien, elektronische Flyer, Standardtexte für Mails und Websites etc.) zur Verfügung gestellt. Die Materialien werden in einem einheitlichen Design auf Basis der visuellen Identität des eSuchtportals gestaltet. Die teilnehmenden Institutionen werden als Netzwerkpartner aufgeführt und bewerben das Projekt lokal auch als Netzwerkpartner.

Die Werbung auf lokaler Ebene kann über Zeitungen, lokale Netzwerke, Mailverteiler und Webpräsenzen sowie durch die direkte Ansprache von Zielgruppen erfolgen. Die Werbung auf nationaler Ebene erfolgt über Zeitungen, Radio und Fernsehen, über Netzwerke und Mailverteiler der involvierten nationalen Institutionen sowie durch Vernetzung des Angebotes mit bestehenden Angeboten im Bereich eBeratung, eInformation oder auch Online-Selbsthilfe.

4. Namensgebung: Ist der Namen „Schweizerisches eSuchtportal“ bereits definitiv?

Die Namensgebung ist noch nicht definitiv. Eine Kommunikationsagentur wurde beauftragt, Vorschläge für Namen, Logo und Claim zu entwickeln. Der Auftrag beinhaltet die Befragung von Stakeholdern aus dem Pilotprojekt sowie auch UserInnengruppen.

5. Wie geht es nach der Fortbildung konkret weiter, wie und wann startet die Onlineberatung? Welche Unterstützung gibt es nach dem Start des eSuchtportals (z. B. Mentorat etc.)?

Die Onlineberatung startet voraussichtlich im Herbst 2013. In einem ersten Schritt besteht die Möglichkeit, Fallbesprechungen mit einem externen Mentor der bke (Virtuelle Beratungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung www.bke-beratung.de) durchzuführen. Gleichzeitig stehen schon von Beginn an die Möglichkeiten der Online-Intervision im internen Bereich der virtuellen Beratungsstelle zur Verfügung.

In einem zweiten Schritt werden ausgewählte eBeraterInnen aus dem Schweizer Team zu MentorInnen weitergebildet, welche fortan das fallbezogene Coaching übernehmen.

6. Wie werden die Arbeitsstunden für die Onlineberatung dem regionalen Arbeitgeber nachgewiesen? Wer erbringt den Nachweis?

Die Software verfügt über eine umfassende Arbeitszeitverwaltung, mit der alle Arbeitszeiten – getrennt nach den verschiedenen Aufgabenbereichen – detailliert erfasst werden. Der monatliche Report kann von der Fachperson ausgedruckt und dem Arbeitgeber vorgelegt werden. Es kann aber auch vereinbart werden, dass die Meldung über den Administrator erfolgt. Dabei können die Arbeitszeiten monatlich an den Arbeitgeber versandt werden oder es erfolgt nur dann eine Meldung, wenn die Fachperson von der vereinbarten Leistungserbringung (deutlich) abweicht.

7. Wie lässt sich Selbsthilfe im Rahmen des eSuchtportals realisieren?

Das eSuchtportal bietet ein Versorgungsmodell mit abgestuften Interventionen (stepped care) mit optimaler Ressourcennutzung: Der Selbsthilfe-Aspekt steht bei den auf der Plattform verfügbaren Selbsttests sowie generell beim Lesen und Diskutieren von Beiträgen in Foren oder Gruppenchats im Vordergrund. Individuelle eBeratung wird im Rahmen von Einzelchats, Offener Sprechstunde oder „Mailberatung“ geboten. Innerhalb solcher Einzelberatungen kann es, falls die Grenzen einer eBeratung erreicht werden, auch zur aktiven Vermittlung von weiterführender Hilfe kommen. UserInnen können sich aber auch selber in den auf dem Portal verfügbaren Datenbanken und Verzeichnissen Adressen für weiterführende Hilfsangebote suchen.

Grundsätzlich ist es denkbar, innerhalb von thematischen Foren oder Gruppenchats virtuelle Selbsthilfegruppen zu bilden, welche von Fachpersonen moderiert werden. Fachberatungen müssen hierbei nicht zwingend durch den Moderator/die Moderatorin erfolgen – hierzu können auch geeignete ExpertInnen aus dem virtuellen Team beigezogen werden.

eBeratungsformen

8. Welche Beratungsform(en) soll(en) angeboten werden?

Das eSuchtportal wird modular aufgebaut. Als Grundmodule werden die folgenden Beratungsmodule installiert:

- a) Das Basismodul eBeratung ermöglicht die klassische „Mailberatung“, die Administration der virtuellen Beratungsstelle, den Betrieb des virtuellen Teams, die Kommunikation zwischen den Expertinnen respektive den für die Beratung zuständigen Fachpersonen, die Dokumentation der Beratungen und der Austausch sowie statistische Auswertungen.
- b) Das eChatmodul bietet diverse zeitsynchrone Beratungssettings wie Einzelchat, Offene Sprechstunde, Gruppen- und Themenchat sowie den teaminternen Intervisionschat.
- c) Das Modul eForendiskussion umfasst ein internes und öffentliches, thematisch gliederbares Forum.
- d) Bei Bedarf und je nach technischen Entwicklungen können zusätzliche Module integriert werden (z. B. Skype-Beratung, SMS-Beratung etc.).

9. Welche inhaltlichen und zeitlichen Anforderungen gehen mit jeder der Beratungsformen einher?

- a) Einzelberatung (Mailberatung): Inhaltlich muss darauf geachtet werden, dass im textgestützten 1:1-Kontakt die professionelle Distanz gewahrt wird. Auch verleitet diese Form der Beratung dazu, Beratungen über das erforderliche Mass hinaus zu verlängern oder umgekehrt vorzeitig zu beenden. Zeitlich ist die Mailberatung die flexibelste Form, weil die Beantwortung innerhalb von durch das Beratungsteam festgelegten Reaktionszeiten (z.B. 72h) erfolgt, was ausreichend Planungsfreiraum lässt.
- b) Einzelberatung (Offene Sprechstunde / Einzelchat): Inhaltlich wird eine schnelle Anpassung an das Anliegen des oder der Ratsuchenden im synchronen Kontakt verlangt. Im Gegensatz zur Mailberatung bleibt nicht immer ausreichend Zeit, passende Interventionen vorzubereiten. Die offene Sprechstunde gilt als Prototyp lösungsorientierter Kurzberatung. Je nach Personalstand muss jede Fachperson entscheiden, an welchen der Öffnungszeiten sie in welchem Umfang mitarbeiten will. Der Zeitaufwand ist hier bedingt flexibel zu planen.
- c) Beratung im Gruppenchat: Wie beim Einzelchat handelt es sich um eine synchrone Kommunikation, die Reaktionen in Echtzeit verlangt. Im Gegensatz zur Einzelberatung können allerdings das Wissen und die Antworten der Chat-Gruppe genutzt werden, um für die vorgetragenen Probleme geeignete Interventionen zu entwickeln. Neben Beratung ist die Anforderung an die Fachperson, als ModeratorIn (von Selbsthilfe) tätig zu sein. Gruppenchats dauern – abhängig von der Anzahl zugelassener TeilnehmerInnen – mindestens 90 Minuten und sollten regelmässig angeboten werden. Die Angebotszeiten sind abhängig von den Zielgruppen (Berufstätige, SchülerInnen etc.).
- d) Forum: Wie im Chat geht es auch hier um Beratung und fachliche Moderation von Selbsthilfe in der Community. Da die Kommunikation asynchron erfolgt, ergibt sich eine grössere Flexibilität bei den Einsätzen der ModeratorInnen. Allerdings muss das Forum auch an den Wochenenden betreut werden, damit im Falle strafrechtlich relevanter Beiträge zeitnah eingegriffen werden kann (editieren, löschen).

10. Wo liegen die Unterschiede, woher weiss ich, für welche Beratungsform ich geeignet bin?

Die hauptsächliche Unterschiede zwischen den Beratungsformen liegen im zeitlichen Ablauf: asynchrone oder synchrone Kommunikation. Während der einführenden Schulung bietet sich eine erste Gelegenheit, die beiden Formen näher kennenzulernen und zu prüfen, welche Form nicht in Frage kommt. Es wird die Möglichkeit eingeräumt, in jeder der Beratungsformen „Chat, Forum und offene Sprechstunde“ zu hospitieren, um die Entscheidung abzusichern. Ein späterer Wechsel zu einer anderen Beratungsform ist ebenfalls möglich.

11. Wie gestaltet sich die Arbeit im Team der Chat- und der ForenmoderatorInnen?

Die Teams der Foren- und Chatberatung bilden jeweils eigenständige, an der Beratungsform orientierte Subteams mit eigenen Unterstützungsstrukturen. Innerhalb der zu bildenden Interventionsgruppen werden die speziellen Probleme der Beratung und der Moderation von (Selbsthilfe-)Gruppen thematisiert und es werden Lösungsstrategien erarbeitet und dokumentiert, die in vergleichbaren Situationen allen zur Verfügung stehen. Der regelmässige Austausch sorgt ausserdem dafür, dass alle informiert sind, ob es während der vergangenen Beratungsdienste zu Auffälligkeiten kam.

12. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Probleme mit der Beantwortung von Anfragen oder der Moderation von Chat und Forum habe?

Primär sind die zu bildenden Interventionsgruppen für solche Fragen zuständig. Je mehr Fachpersonen sich an der Leistungserbringung im eSuchtportal beteiligen, umso umfangreicher ist die innerhalb des Portals versammelte Fachkompetenz. Zusätzlich ist vorgesehen, ein Kompetenzzentrum (mit externen Fachpersonen) aufzubauen, auf das zurückgegriffen werden kann. Vorgesehen sind SupervisorInnen und so genannte Coaches, die einzelnen Fachpersonen bei der Fallbearbeitung zur Seite sehen. Während der ersten Einführungsphase übernehmen Mentoren der bke die Begleitung der Fachpersonen.

13. Was passiert, wenn aus der Online- eine Offline-Beratung werden soll? Wie ist hier das Verfahren?

Hier muss von den teilnehmenden Institutionen eine Entscheidung getroffen werden, wie die Überleitung grundsätzlich zu handhaben ist. Die Software enthält eine Suchfunktion, über die Ratsuchende nach der nächstgelegenen Beratungsstelle suchen können. Es ist auch denkbar, dass der/die OnlineberaterIn die Kontaktaufnahme vorbereitet und die Kontaktdaten an den/die Online-RatsuchendeN weitergibt.

14. Wie werden die Beratungsergebnisse dokumentiert?

Die Mailberatungsakten entstehen „automatisch“ aus dem schriftlichen Austausch und liegen zunächst im Archiv der für die jeweilige Beratung verantwortlichen Fachperson. Nach Abschluss einer Beratung veranlasst die Fachperson die komplette Anonymisierung der Fallakte (Entfernung des Namens der Fachperson und des/der Ratsuchenden) und legt diese Akte in das interne Beratungsarchiv, auf das alle mitwirkenden Fachpersonen zugreifen können.

Die Software erstellt die Chatlogs (Wort-für-Wort-Mitschnitt der Chats) automatisch und legt diese ebenfalls in das persönliche Archiv der durchführenden Fachperson. Es muss noch gemeinsam mit den teilnehmenden Fachpersonen entschieden werden, ob die Chatlogs komplett anonymisiert oder mit den Nicknamen der BeraterInnen im internen Chatarchiv abgelegt werden, das ebenfalls von allen mitwirkenden Fachpersonen eingesehen werden kann. Zusätzlich wird ein Kurzprotokoll des Chatverlaufs (Stimmung, TeilnehmerInnen, Themen und Interventionen) im internen Forum veröffentlicht.

Alle Forenbeiträge sind im Forum öffentlich sichtbar. Bewährt hat sich ein so genanntes Übergabeprotokoll, in dem die zuletzt aktive Fachperson im internen Forum in kurzer Form festhält, welche Interventionen getätigt wurden und ob es Besonderheiten gibt, die die nachfolgende Fachperson beachten sollte.

15. Wie werden Beratungsverläufe der internen Qualitätssicherung zugeführt?

Da alle Fallakten (Mailakten, Chatlog und Kurzprotokolle, Übergabeprotokolle) intern innerhalb der virtuellen Beratungsstelle für alle eingeloggten Fachpersonen einsehbar sind, können die für Qualitätssicherung zuständigen Personen jederzeit auf diese Dokumente zugreifen, die Qualitätsentwicklung verfolgen und notwendige Massnahmen planen und vorschlagen.

16. Gibt es für NutzerInnen eine Möglichkeit, Rückmeldungen zu den Beratungen zu geben?

Ja, NutzerInnen erhalten zu zwei Zeitpunkten die Möglichkeit, ihr Feedback zu einer erhaltenen Beratung zu geben. Direkt nach Abschluss einer Beratung öffnet sich ein Feedback-Formular zum Ausfüllen. Sechs Wochen im Anschluss an die letzte Beratung verschickt die Software automatisch einen Online-Fragebogen für eine weitere Rückmeldung.

17. Was sind mögliche Nachteile einer Online-Beratung

„Zu den Nachteilen der Online-Beratung könnte ich kurz sagen: bei bestimmungsgemäßem Gebrauch gibt es keine Nachteile. Wir sollten wissen, was wir mit Online-Beratung erreichen können und wollen - und was nicht oder nur begrenzt. Es ist vielleicht ähnlich wie bei einem Hammer. Die Vorteile eines Hammers kann ich in den höchsten Tönen loben, da man damit Nägel in die Wand hauen kann, den defekten Anlasser einer Ente noch einmal in Schwung bringen kann oder Kupfer schön bearbeiten kann (bestimmungsgemäßer Gebrauch). Er eignet sich nur bedingt zum Fliegen Totschlagen (nicht ganz bestimmungsgemäßer Gebrauch), da Treffsicherheit, Lärmbelästigung und Tischplattenschonung bei anderen Methoden des Fliegentötens günstiger ausfallen. Notfalls kann man auch Nüsse knacken, aber mit einem Nussknacker geht das natürlich besser. Es geht also weniger um die Frage nach den Vor- und Nachteilen eines Hammers, sondern darum, was man damit alles anstellen kann - besonders wenn er in geschickte Hände gerät“.
(Klaus Fiesler, Onlineberater der bke sowie Paarberatung online)

Zielgruppen

18. Welche Zielgruppen sollen grundsätzlich angesprochen werden: Jugendliche versus Erwachsene? Betroffene und Angehörige? Fachleute?

In einem ersten Schritt liegt der Fokus auf betroffenen Erwachsenen und Jugendlichen sowie deren Angehörigen. Schrittweise und bedarfsorientiert werden die Funktionen des eSuchtportals für externe ExpertInnen respektive ExpertInnengruppen geöffnet.

19. Was ist inhaltlich, thematisch und sprachlich bei der Ansprache der verschiedenen Zielgruppen zu beachten?

Einerseits die Formalitäten der Ansprache wie „Sie“ und „Du“, andererseits die Förmlichkeit in der Begrüssung und der Schlussformel. Hilfreich für die Beziehungsaufnahme ist, wenn Jugendlichen mit sprachlichen Mittel verdeutlicht wird, dass sie sich auf Augenhöhe mit der Fachperson befinden. Gegenüber Erwachsenen bestimmt die sprachliche Ausgestaltung das Mass an Distanz, das gewahrt werden soll muss

20. Muss eBeratung auch im Dialekt angeboten werden?

Es muss damit gerechnet werden, dass die NutzerInnen des Portals auch Beiträge im Dialekt verfassen. Grundlagen zum „Soziolekt“ bei webbasierter, schriftgestützter Beratung werden in

der Ausbildung vermittelt. Für das Verstehen und Beherrschen von eBeratung im Dialekt gilt: Learning by doing!

21. Sollten Internetsüchtige anders angesprochen werden?

Hierzu gibt es noch keine breiten Erfahrungen. Es erscheint auf den ersten Blick paradox, wenn ein Internetsüchtiger das „Suchtmittel“ nutzen will, um davon abstinent zu werden. Es bedarf hierzu noch begleitender Qualitätsforschung, um Beratungsstrategien zu entwickeln, die für diese Form der Abhängigkeit passend sind.

22. Gibt es Präferenzen für Beratungsformen?

Die Erfahrung der bke-Beratung in Deutschland zeigt keine Präferenzen bestimmter Beratungsformen hinsichtlich ihrer Nutzung. Vielmehr gilt, dass ein breites Angebotsportfolio dem Nutzer/der Nutzerin die Freiheit lässt, aus den verfügbaren Angeboten das für ihn/sie passende auszuwählen. Eine grössere Diversität der Angebote erhöht die Chance, dass ein passendes Angebot gefunden wird und senkt somit die Schwelle, ein eBeratungsangebot überhaupt in Anspruch zu nehmen.

Organisation

23. Wie viele Personen braucht es pro Institution für die Teilnahme am eSuchtportal?

Der Aufwand ist abhängig von der Wahl der Beratungsart (Mail-, Chat- oder Forenberatung). Pro Institutionen braucht es im Minimum eine Person à 10 – 15 Stellenprozent, welche sich in einer ausgewählten Beratungsform spezialisiert.

24. Wie werden die Beratungsformen, an denen die Fachperson sich beteiligt, verbindlich geplant?

Die Mailberatung wird über die Angaben zur Anzahl der neuen Anfragen (Erstanfragen/neue Fälle) gesteuert, welche Fachpersonen entgegennehmen. Jede für Mailberatungen zuständige Fachperson trägt die mögliche Zahl an Erstanfragen, die sie bearbeiten kann, 5 Wochen im Voraus in einem speziellen Fenster der Software ein. Über diese Einträge weiss die Software, wohin die eingehenden Erstanfragen verteilt werden können (siehe auch Frage 25).

Alle anderen Formen werden über einen manuellen Online-Dienstplan gesteuert. Hilfreich ist, wenn eine Fachperson sich verantwortlich erklärt, z. B. die Chattermine für x Wochen im Voraus zu sammeln und intern in den Dienstplaner einzutragen. Werden diese Angaben im Dienstplaner gesammelt, kann über den gleichnamigen Menüpunkt oder den Kalender jederzeit eingesehen werden, welche Fachperson an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit welche Angebote offeriert.

Themen- oder Gruppenchats werden wöchentlich geplant, die offene Sprechstunde wird täglich zu definierten Zeiten angeboten. Bis auf die Mailberatung müssen alle Beratungsform mit den Fachpersonen abgestimmt werden, die sich an der Leistungserbringung beteiligen. Vermieden werden sollen Überschneidungen, indem z. B. an einem Tag drei Chats angeboten werden, während die zwei folgenden Tage kein Chatangebot aufweisen.

25. Wie werden die Beratungsanfragen verteilt?

Die Software verfügt über ein „Ticketing-System“: Die teilnehmenden Fachpersonen tragen die Anzahl möglicher Anfragen an bestimmten/gewünschten Wochentagen ein. Diese Einträge

erfolgen ca. 5 Wochen im Voraus, sofern wechselnde Arbeitseinsätze gewünscht werden. Soll an allen Wochen (ausser den Urlaubszeiten und Krankheitstagen) an den gleichen Tagen die gleiche Anzahl neuer Fälle angenommen werden, kann dies mit einer (einzigen) Default-Einstellung geregelt werden. Eine Änderung ist jederzeit manuell möglich (Erhöhung, Löschung des Eintrags).

Die Zuweisung der Beratungsanfragen kann zudem via Stichworte und falls gewünscht auch über Herkunftsfiler automatisch gesteuert werden (siehe auch Frage 36).

26. Was ist, wenn man am definierten Tag nicht alle Anfragen beantworten kann?

Kann eine Anfrage nicht beantwortet werden, weil insgesamt zu wenige Personalressourcen verfügbar sind (im Vergleich zur Nachfrage), informiert die Software die Betroffenen über den hohen Auslastungsstand. Alle Texte, die das System an die Mitglieder schickt, sind durch die Administratoren editierbar.

Innerhalb der virtuellen Beratungsstelle passiert folgendes: Kann das System Erstanfragen nicht zuteilen, kommt es zu einer ersten Markierung nach 12 Stunden. Meldet mittlerweile eine Fachperson spontan an, dass sie eine neue Anfrage annehmen kann, wird diese markierte Anfrage sofort dorthin weitergeleitet. Nach 24 Stunden werden diese Anfragen im Jobmonitor als "gefährdet" markiert, weil ab jetzt selbst nach einer manuellen Zuteilung eine Beantwortung innerhalb der ausgewiesenen Reaktionszeit (hier: 48 Stunden) kaum möglich sein dürfte. Ab dieser "Warnstufe" versendet das System eine Nachricht an den Klienten, dass sich die Beantwortung verzögern wird. Setzt sich der Stau über mehrere Verteilungsrunden fort oder sind deutlich mehr Erstanfragen als Kontingente im System, werden die Klienten sofort nach dem Abschicken der Anfrage darauf hingewiesen, dass wegen hoher Auslastung eine Beantwortung in der angekündigten Zeit nicht möglich ist.

Kann die Anfrage wegen einer plötzlichen Erkrankung (Ausfall) der Fachperson nicht beantwortet werden, kann der Admin den/die Betroffenen über die Verzögerung informieren, sofern die Fachperson selbst dazu nicht in der Lage sein sollte.

27. Behält man den gleichen Berater?

Ja, die Software weist einen Ratsuchenden immer dieselbe Beratungsperson zu, sobald er/sie die Anfrage angenommen hat und solange die Beratung nicht als abgeschlossen gekennzeichnet ist respektive vom System geschlossen wird (siehe nachfolgende Frage).

28. Abschluss der Beratung: was ist, wenn man lange auf Antwort wartet?

Es kann vorkommen, dass man – obwohl eine Beratung aus Sicht der Fachperson noch nicht abgeschlossen ist – lange Zeit auf eine Antwort der beratenen Person wartet oder gar keine mehr zurück erhält. Deshalb kann im System definiert werden, ab welchem Zeitraum ohne Reaktion des Users eine Beratung automatisch als abgeschlossen gekennzeichnet wird.

29. Wie kann das Online-Geschehen in den ambulanten Tagesablauf eingebunden werden? Welche Flexibilität in der Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung braucht es?

Die Einzelberatung (Mailberatung) mit ihrer festen Reaktionszeit kann sehr einfach in den ambulanten Ablauf eingeplant werden, die Bearbeitung kann im Regelfall auch problemlos während der regulären Arbeitszeiten erfolgen.

Alle anderen Formen erfordern Angebote der Fachpersonen, die in den freien Zeiten der Zielgruppen liegen, also auch ausserhalb der regulären Arbeitszeiten. Für Schüler kann ein Gruppenchat durchaus am späten Nachmittag (und somit von der Fachstelle aus) angeboten werden. Für Erwachsene sind Zeiten am Abend oder an den arbeitsfreien Wochenenden am attraktivsten.

Es ist deshalb mit den Arbeitgebern zu verhandeln, dass der Arbeitsort an diesen Zeiten von der Fachperson selbst bestimmt werden kann, die Arbeit beispielsweise von zu Hause aus erfolgt. Am Arbeitsort braucht es ein Arbeitszimmer mit einem Computer mit Internetzugang, an dem frei von ungebetenem Beobachtern gearbeitet werden kann.

30. Wie sieht es mit der zeitlichen und räumlichen Abdeckung der Angebote aus?

Grundsätzlich sollte zumindest Werkzeuge abgedeckt werden, jedoch auch Randzeiten und Abende. Punktuell machen auch Angebote am Wochenende Sinn. Die Responsezeit (Antwortzeit bei Beratungsanfragen) zur Beantwortung von Beratungsanfragen ist noch zu definieren (z. B. 72h).

Es lässt sich nicht steuern, woher die Anfragen kommen. Es ist auch mit Anfragen aus anderen deutsch- oder italienischsprachigen Ländern zu rechnen. Grundsätzlich widerspricht es der Prämisse von möglichst niedrighschwelliger Beratungsmöglichkeit und der Logik des Internets, wenn Beschränkungen aufgrund der Herkunft der Anfragen vorgenommen werden

Qualitätssicherung

31. Wie wird Qualitätssicherung garantiert?

Die Standbeine der Qualitätssicherung sind Ausbildung, Intervention, Coaching und Begleitforschung. Die Verantwortung für die Koordination der Aktivitäten im Bereich der Qualitätssicherung liegt bei infodrog.

Einwöchige Ausbildungsseminare werden regelmässig einmal jährlich angeboten. Die Ausbildungen werden im Rahmen des Pilotprojektes durch Infodrog organisiert und von Experten der bke abgehalten; sie sind in dieser Zeit für die teilnehmenden Institutionen kostenlos. Mittelfristig sollen ausgewählte Fachpersonen aus dem Kreis der teilnehmenden Institutionen zu „MentorInnen“ geschult werden, welche dann die Ausbildungswochen übernehmen.

Interventionsgruppen sind in wichtiges Instrument zur Qualitäts- und auch Teamentwicklung. Die Zahl dieser Treffen und auch die Form der Durchführung (virtuell oder real) werden den Bedürfnissen der teilnehmenden Institutionen angepasst.

Während des Pilots erhalten die teilnehmenden Institutionen kostenlose externe Beratung und fallbezogenes Coaching durch Mentoren der bke. Mittelfristig übernehmen MentorInnen aus dem Schweizer Team diese Aufgabe.

Das Projekt wird von Anfang an wissenschaftliche begleitet, wobei die Entwicklung von Qualitätskriterien für eSuchtberatung unter Einbezug bestehender internationaler Standards im Vordergrund steht.

32. Wie funktioniert der interne Austausch unter eBeraterInnen und die Besprechung von Online-Fällen im virtuellen Team (Intervention)?

Die virtuellen Interventionen sind als Gruppenchats organisiert. Dies hat den Vorteil, dass die Software den gesamten Verlauf als Chatlog festhält und speichert. Das Logfile ist die Grundlage

für das durch eine Fachperson zu erstellende Ergebnisprotokoll, welches jeweils im internen Forum veröffentlicht wird. An diese Protokolle kann sich eine Diskussion anschliessen, in der weitere fachliche Hinweise und Ideen gesammelt werden können.

33. Welche Daten werden gesammelt / an die Projekte zurückgespielt?

Die Software speichert die Daten aus der Registrierung sowie alle zusätzlich eingegebenen fakultativen Profilangaben. Alle Beratungsvorgänge sowie der Austausch zwischen den eBeraterInnen im Rahmen der Online-Intervision werden automatisch protokolliert und gespeichert. Alle teilnehmenden Institutionen können sich direkt Daten aus ihrer Aktivität von der Software ausweisen lassen und erhalten somit individuelle statistische Auswertungen.

34. Wie werden Beratungsverläufe der internen Qualitätssicherung durchgeführt?

Da alle Fallakten (Mailakten, Chatlog und Kurzprotokolle, Übergabeprotokolle) intern in anonymisierter Form einsehbar sind, können die für Qualitätssicherung zuständigen Personen jederzeit auf diese Dokumente zugreifen, die Qualitätsentwicklung verfolgen und notwendige Massnahmen planen und vorschlagen.

35. Wie wird sichergestellt, dass Anfragen bei der geeigneten Fachperson ankommen?

Eine grosse Ressource aber auch Herausforderung liegt darin, dass sich innerhalb des virtuellen Teams verschiedenste Kompetenzen und Fachthemen bündeln. Inwiefern diese Themenvielfalt auf dem Portal ausgewiesen wird, muss sich im Zuge des Pilots konkretisieren. In jedem Fall muss aber schon von Beginn an garantiert werden, dass Anfragen bei einer Beratungsperson landen, welche über das notwendige Fachwissen verfügt. Die Software ermöglicht eine Steuerung der Zuweisung von Anfragen („Ticketing“ via Stichworte oder Einstieg). Darüber hinaus braucht es sicher eine manuelle Abstimmung und Feinsteuerung der Anfragen durch die Administratoren sowie die Fachpersonen und nicht zuletzt Verlässlichkeit, dass Anfragen richtig triagiert und qualitativ hochstehend beantwortet werden.

36. Brauchen wir eine gemeinsame Haltung für die Arbeit im virtuellen Team? Wie kann diese erarbeitet werden?

Bei Bedarf kann eine gemeinsame Haltung im Rahmen der Intervisionsgruppen sowie auch der Ausbildungen erarbeitet werden. Bestehende Grundlagenpapiere (Herausforderung Sucht) können eine Grundlage bieten.

Zugangsschwellen

37. Schwelle "soziale Merkmale": welche persönlichen Daten müssen während der Registrierung bekannt gegeben werden?

Es sollte möglichst ein Kompromiss gefunden werden zwischen Niedrigschwelligkeit und Ansprüche an verwertbare Daten.

Je schneller und einfacher ein Account angelegt werden kann und je weniger persönliche Infos erfragt werden, desto tiefer ist die Schwelle für den Einstieg. Die Erfahrung der bke zeigt: je mehr erfasst wird, desto weniger neue Accounts werden angemeldet. Ein übergeordnetes Ziel des Pilotprojekts liegt genau darin, einen niederschweligen Zugang zu Beratungsleistungen zu

schaffen mit entsprechendem Potential, Ratsuchende zu erreichen, welche die Schwelle zur ambulanten Suchthilfe (noch) nicht überschreiten wollen. Auf der anderen Seite braucht es für die persönliche Ansprache der UserInnen und nicht zuletzt für Statistiken und Reportings minimale Angaben zu den NutzerInnen. Was nicht erfasst wird, kann nicht ausgewertet werden. Für das Pilotprojekt ist deshalb vorgesehen, dass UserInnen ihr Alter und Geschlecht beim Anlegen eines Accounts angeben müssen. Weitere persönliche Angaben (noch zu definieren) werden jedoch fakultativ abgefragt mit der Möglichkeit, sie auch später im persönlichen Profil zu ergänzen. Erfahrungen der bke zeigen, dass 70 bis 80 % der registrierten UserInnen zusätzliche fakultative Angaben machen. Des Weiteren können notwendige Informationen zur Person innerhalb individueller eBeratungen erfasst werden. Alle eBeratungsprotokolle werden gespeichert und für Intervention, Supervision und Forschung verfügbar gemacht. Noch rechtlich abzuklären sind Möglichkeiten der Nutzung und Speicherung von IP-Adressen.

38. Was muss in den Nutzungsbedingungen stehen?

Die Nutzungsbedingungen reflektieren die in der Schweiz geltenden Vorschriften für ambulante Beratung und psychosoziale Dienstleistungen. Hier sorgen Disclaimer für eine Absicherung der Fachpersonen und des Trägers des eSuchtportals. Darüber hinaus sollen die Nutzungsbedingungen auf die Verwendung der Pflichtangaben hinweisen (z. B. nur zu statistischen Zwecken, kein Weitergabe an Dritte). In diesem Zusammenhang muss geregelt werden, wie mit den gesammelten Daten zum Zwecke der wissenschaftlichen Evaluation umgegangen wird. Ebenfalls muss bekannt gegeben werden, ob die IP-Adresse gespeichert wird und wozu. Ein Hinweis auf die Schweigepflicht der Fachpersonen dient dem Nachweis der Seriosität.

Im Vorspann der Beratungsformen „Chat und Forum“ gibt die so genannte „Etiquette“ Auskunft über die Nutzungsbedingungen dieser beiden Beratungsformen.

Weitere Punkte können nach Massgabe der Datenschutzbehörde noch hinzukommen.

39. Wie werden Verstösse gegen die Nutzungsbedingungen sanktioniert?

Es gibt mehrere Stufen von Sanktionen: die komplette Stilllegung des Accounts bzw. aller von diesem Computer aus angelegter Accounts, den partiellen Rechteentzug (zum Beispiel Entzug des Rechts, am Forum aktiv teilzunehmen) oder die temporäre Sperrung (etwa das „Kicken“ im Chat, d.h. jemanden aus dem Chat „werfen“). In letzterem Fall kann der oder die TeilnehmerIn den Chat sofort wieder betreten, d. h. das Kicken ist eher ein "Warnschuss" und keine harte Sanktion.

40. Wie sieht es mit gefälschten Accounts aus, wie valide ist die Erfassung überhaupt?

Die Software bietet eine Prüfmöglichkeit, mit der Mehrfachaccounts aufgespürt werden können. Die Erfassung ist erstaunlich valide.

Unstimmigkeiten zwischen den Pflichtangaben (wie etwa das Alter und Geschlecht) im Vergleich zu Angaben zur eigenen Person in den verschiedenen Beratungsformen können durch die Administratoren oder die Fachpersonen selbst jederzeit manuell geändert werden.

41. Schwelle "Mehrfachaccounts": wie wird mit Accounts umgegangen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit vom gleichen Computer aus angelegt wurden?

Empfohlen wird die Zusammenlegung solcher Anfragen zu einem einzigen Vorgang (vor allem in der Einzelberatung). Der/die Ratsuchende wird von der zuständigen Fachperson oder vom Admin über dieses Vorgehen informiert. Begründet wird der Schritt mit „Ressourcenschonung“, der

Verdacht auf Mehrfachaccounts sollte nicht gegenüber dem Klienten angesprochen werden (es bleiben immer letzte Zweifel). Über das weitere Vorgehen entscheidet die Rückmeldung des Klienten/der Klientin.

Taucht jemand im Forum oder im Chat mit zwei unterschiedlichen Accounts auf und die Software weist aus, dass es sich um den gleichen Computer (= die gleiche Person) handelt, müssen hierzu (nach Vorliegen von Erfahrungswerten) weitere Regeln kreiert werden.

42. Soll die parallele Inanspruchnahme von Beratungsformen erlaubt oder reglementiert werden?

Sofern eine Parallelberatung im Sinne des Einholens einer „zweiten Meinung“ auftritt, kann dies als legitimes Vorgehen des Klienten angesehen werden. Das Anlegen mehrerer Accounts, um damit seine unterschiedlichen Anliegen auf möglichst viele Anfragen zu verteilen und um eine möglichst schnelle Aufnahme der Beratung zu bewirken, sollte jedoch begrenzt werden, vor allem um zu verhindern, dass es sich unter den KlientInnen herumspricht und weitere NachahmerInnen findet.

Die exakten Feinregelungen sollten während des Betriebs anhand konkreter Beispiele definiert werden.

43. Soll die Möglichkeit bestehen, Nutzeraccounts zu deaktivieren?

In der virtuellen Beratungsstelle der bke können Accounts durch die NutzerInnen zwar deaktiviert werden und sind von aussen sowie durch andere NutzerInnen so nicht mehr einsehbar, die Accountdaten jedoch werden dauerhaft gespeichert. In den Nutzungsbestimmungen wird entsprechend erklärt, dass alle gesammelten Daten im Besitz der virtuellen Beratungsstelle bleiben und so für Intervision, Supervision und Forschung genutzt werden. Für die Schweiz wäre ein vergleichbares Vorgehen denkbar – noch abgeklärt werden muss, welche datenrechtlichen Grundlagen zur Speicherung und zur Nutzung der Daten bestehen.

44. Sind sowohl Ratsuchende wie BeraterInnen anonymisiert (mit Nickname) registriert? Oder macht es für das Schweizer eSuchtportal womöglich Sinn, dass die BeraterInnen ihre Identität und Institution transparent machen?

Grundsätzlich empfiehlt es sich, dass beide Seiten innerhalb des Portals anonym mit Nickname auftreten. Auf Seiten der BeraterInnen wäre es sinnvoll, im Profil die jeweilige themenspezifische Fachkompetenz auszuweisen (z. B. Fachexperte Alkohol). Im Rahmen von Eins-zu-eins-Beratungen soll jedoch durchaus die Möglichkeit bestehen, dass ExpertInnen und KlientInnen ihre Identität gegenseitig preisgeben. Zur dauerhaften Speicherung der jeweiligen Protokolle müssen diese Angaben jedoch gelöscht/anonymisiert werden.

Diverses

45. Welche vergleichbaren Projekte existieren auf internationaler Ebene?

Webportale mit vergleichbarem Funktionsumfang sind uns zumindest für den europäischen Raum nicht bekannt. In Deutschland wurde jüngst ein Portal für Elternberatung bei Suchtgefährdung und Abhängigkeit von Kindern und Jugendlichen aufgeschaltet (www.elternberatung-sucht.de), welches inhaltlich mit dem geplanten eSuchtportal vergleichbar

ist, jedoch keine Angebote für Betroffene und Fachleute umfasst und auch keine Beratungs-Communities (Gruppenchats, Forenberatung, virtuelles Beratungsteam).

International (und auch in der Schweiz) existieren jedoch eine grosse Anzahl und Vielfalt an Selbsttests mit personalisiertem Feedback. In jüngerer Zeit wurden zudem vermehrt webbasierte Selbsthilfeangebote und Therapieprogramme für spezifische Suchtformen und Störungen entwickelt und evaluiert.