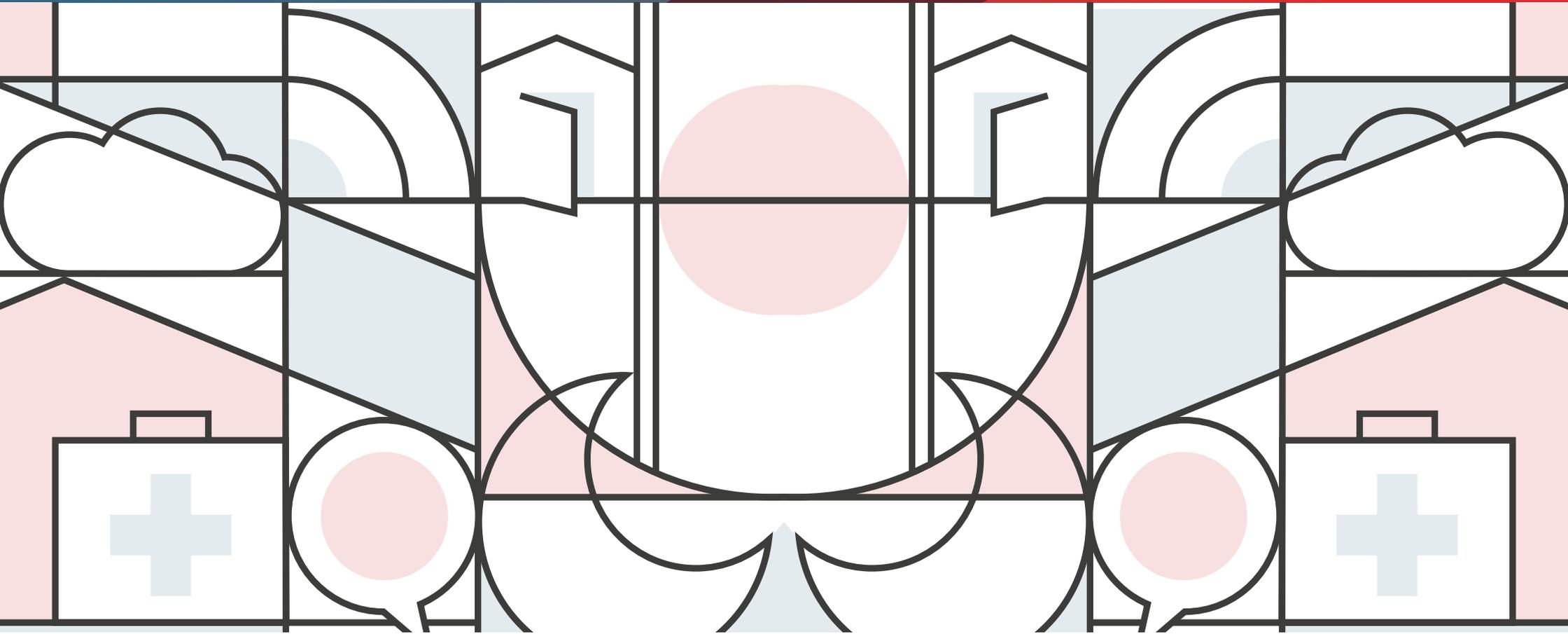


Qualitätsempfehlungen Online-Beratung

Checkliste

April 2025



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG

Finanziell unterstützt durch den Tabakpräventionsfonds TPF

Einführung

Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung in der Suchtarbeit ist wichtig, um eine bedarfsgerechte und qualitativ hochstehende Ausgestaltung der Angebotslandschaft zu gewährleisten. Infodrog fördert und unterstützt im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG die Qualitätsentwicklung in den Institutionen der Suchthilfe mit verschiedenen Grundlagen und Instrumenten von QuaTheDA. [QuaTheDA](#) steht für Qualität, Therapie, Drogen, Alkohol und ist die Qualitätsnorm des BAG für die Suchthilfe, Prävention und Gesundheitsförderung. Das QuaTheDA-Referenzsystem umfasst die Qualitätsanforderungen, welche erfüllt sein müssen, um eine QuaTheDA-Zertifizierung zu erlangen. Bestandteil davon ist das obligatorische Basismodul (B), welches alle notwendigen Management- und Supportprozesse enthält. Neben dem Basismodul (B) existieren zehn Dienstleistungsmodul, die sich an den spezifischen Tätigkeitsfeldern der Suchthilfe, der Gesundheitsförderung und der Prävention orientieren. Um eine QuaTheDA-Zertifizierung zu erlangen, müssen die Einrichtungen das Basismodul sowie mindestens ein Dienstleistungsmodul durch eine [anerkannte Zertifizierungsstelle](#) zertifizieren lassen.

In Ergänzung zum QuaTheDA-Referenzsystem stellt Infodrog [Leitfäden zum Basismodul sowie zu den zehn Dienstleistungsmodulen](#) mit Erläuterungen und Hilfen zu den Qualitätsanforderungen sowie gegebenenfalls Beispiele guter Praxis zur Verfügung. Der Leitfaden ist ein praktisches Instrument für alle Einrichtungen, die eine QuaTheDA-(Re)-Zertifizierung anstreben.

Im Rahmen von QuaTheDA steht kein separates Dienstleistungsmodul zur Online-Beratung und entsprechend kein separater Leitfaden zur Verfügung. Doch spätestens seit der Corona-Pandemie bieten immer mehr Suchtfachstellen Beratung in einem Distanzsetting (per Telefon, Video oder schriftlich) an. Diese Beratungsform musste teilweise rasch zur Verfügung stehen, wobei pragmatische Ansätze und schnelle Problemlösungen Vorrang gegenüber der Qualitätssicherung hatten. Das Bedürfnis nach Beratung im Distanzsetting ist nach Abflauen der Pandemie geblieben. Die vorliegende Checkliste dient Beratungsstellen im Suchtbereich und in der Tabak/Nikotin-Entwöhnung als Hilfestellung, um ihr Online-Beratungsangebot weiterzuentwickeln oder zu überprüfen. Speziell gekennzeichnet sind Anforderungen, welche das Blended Counseling betreffen. Die Einführung der Online-Beratung setzt nicht automatisch die Erweiterung des Angebots mit Blended Counseling voraus. Gleichzeitig bedeutet für die meisten Beratungsstellen die Einführung von Online-Beratung auch die Einführung von Blended Counseling. Wenn eine Institution ausschliesslich Online-Beratung anbietet, kann die vorliegende Checkliste eigenständig zur Qualitätssicherung genutzt werden, denn einige Aspekte des QuaTheDA-Basismoduls wurden bereits in die vorliegende Checkliste integriert. Dennoch empfiehlt es sich, den ausführlicheren [Leitfaden zum Basismodul](#) ebenfalls zu konsultieren.

Alle Leitfäden und weiterführende Informationen finden Sie auf www.quatheda.ch

Begriffsklärung

Kommunikative Settings lösen als Begriff den etwas missverständlichen Begriff «Kommunikationskanäle» ab, da medienpsychologisch unter Kommunikationskanälen die Sinneskanäle verstanden werden, wohingegen im Online-Beratungsdiskurs damit die verschiedenen Settings gemeint waren. So beschreibt der Begriff «Kommunikative Settings» synchrone und asynchrone Settings, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können (Face-to-Face Gespräch vor Ort, Videokommunikation, Mailkommunikation, Telefontelefonat, Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie Chat) (Hörmann et al. 2023: 71).

Der Sammelbegriff *Online-Beratung* bezeichnet helfende Interaktionen und Beratungsprozesse, die medial über internetbasierte Kommunikationstechnologien vermittelt werden. Der Begriff schliesst persönliche Informationsvermittlung sowie prozessorientierte Beratung und Begleitung ein. Je nach Zielgruppen-Adressierung und Medienwahl findet die Beratungs-Kommunikation entweder zeitgleich (z. B. Live-Chat oder Video-Telefonie) oder zeitversetzt (z. B. gesichertes E-Mail), im Einzel- oder Gruppensetting, in einem nicht-öffentlichen Raum oder teils auch öffentlich (z. B. Forenberatung) statt. Online-Beratung setzt medienpezifische Fertigkeiten, technisches Know-how sowie spezifische textliche Sprachkompetenzen voraus (empathisches Textverständnis, Fertigkeiten des analytischen Lesens und adressat:innenorientierten Schreibens). Institutionelle und behördliche Anbieter von Online-Beratung müssen den Schutz und die Sicherheit der Personendaten, die im Rahmen einer Online-Beratung übermittelt, gespeichert oder bearbeitet werden, gewährleisten. Dies erfordert technische und organisatorische Massnahmen, vertragliche Regelungen und eine besondere Sorgfalt im Umgang mit den Daten in der Beratungspraxis. (Definition aus dem Präventionslexikon, infodrog.ch, am 15.05.2023; Online-Beratung)

Blended Counseling bezeichnet die systematische und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Beratungssettings. Konkret bedeutet dies, dass ein Beratungsprozess in mehr als einem Setting – medial unterstützt – verwirklicht wird. Die spezifischen Vorzüge der jeweiligen Beratungssettings werden derart vereint, sodass ein massgeschneidertes Angebot resultiert, welches den Bedürfnissen und dem Hilfebedarf der Klient:innen bestmöglich entspricht. (...) (Definition aus dem Präventionslexikon, infodrog.ch, am 24.02.2025; Blended Counseling)

Struktur und Ziel der Checkliste

Die Checkliste ist unterteilt in folgende sechs Themenfelder

1. Infrastruktur
2. Konzepte (Beratungskonzept, Notfallkonzept, Konzept Zusammenarbeit mit Dritten, Konzept IT-Sicherheit)
3. Zugang (Datensicherheit, Transparenz, Zielgruppengerechtigkeit, Niederschwelligkeit)
4. Personal (Personalrekrutierung, Personalausbildung, Personalentwicklung)
5. Externe Vernetzung
6. Dokumentation

Blended Counseling betrifft verschiedene Themenfelder und wurde, wo sinnvoll, in den Themenfeldern ergänzt.

Checkliste Online-Beratung

1. Infrastruktur			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Allgemeine Informationssicherheit Um die gesamte Computerumgebung zu schützen, sind verschiedene Massnahmen und ein gutes Passwortmanagement sowie gute Benutzerrechtseinstellungen notwendig.</p>	<p>Alle Computer sind mit einem Antivirus-Programm geschützt.</p> <p>Eine Firewall ist installiert.</p> <p>Regelmässige Updates des Betriebssystems werden gemacht.</p> <p>Jede/r Mitarbeiter/in hat ein eigenes Benutzerkonto, sodass er/sie sich zunächst beim Einschalten des Computers und dann wieder bei der Benutzung der verschiedenen Applikationen, mit denen er/sie arbeitet, authentifizieren muss.</p> <p>Die interne Organisation hat für jede/n Mitarbeiter/in die entsprechenden Zugangsrechte festgelegt.</p> <p>Die Benutzerkonten sind mit Passwörtern geschützt,</p> <ul style="list-style-type: none"> • die regelmässig erneuert werden müssen, • eine definierte Mindeststärke haben und • eine 2-Faktor-Authentifizierung aufweisen. <p>Die Mitarbeitenden sind sensibilisiert dafür, dass Passwörter bei Anwendungen mit schützenswerten Daten nicht im Browser gespeichert werden.</p> <p>Ein Passwortmanager ist installiert, um zu vermeiden, dass die Mitarbeitenden Passwörter im Browser speichern.</p> <p>Der sichere Zugang zur IT-Struktur der Organisation ist durch geeignete Technologien gewährleistet (z. B. VPN, MFA, RDS, Concitional Acces etc.).</p>		<p>Siehe auch QuaTheDA-Basismodul B/9</p> <p>Die Organisation definiert selbst, was «regelmässig» bedeutet.</p>

1. Infrastruktur			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Datensicherheit</p> <p>Das Bearbeiten von Personendaten und besonders schützenswerten Daten setzt die Verwendung einer sicheren Software voraus.</p>	<p>Die eingesetzte Software ist von einer unabhängigen Stelle auf die Datensicherheit geprüft und die Einhaltung von Sicherheitsstandards von dieser Stelle bestätigt.</p> <p>Die Sicherheitsstandards sind :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Hoster ist ISO-zertifiziert. • Die Datenlagerung (inkl. Backups) erfolgt ausschliesslich in der Schweiz. • Datenschutz und Datensicherheit sind vertraglich mit den IT-Partnern geregelt. • Die eingesetzte Software wird regelmässig aktualisiert. • Die Beratungssoftware ist durch eine Firewall und mit Sicherheitszertifikaten geschützt. • Der Zugang zur Beratungssoftware erfolgt passwortgeschützt, idealerweise mit 2-Faktor-Authentifizierung. • Der Datenfluss zwischen Webseite und Beratungsplattform / Online-Beratungstool ist dokumentiert und entspricht den gesetzlichen Anforderungen. 		<p>Siehe auch QuaTheDA-Basismodul B/9 sowie Dienstleistungsmodul Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie II/1.5</p> <p>Bei den Applikationen SafeZone und stopsmoking wird die Einhaltung der Sicherheitsstandards regelmässig von einer unabhängigen Stelle überprüft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale Zusammenarbeit DSB Kanton Zürich (datenschutz.ch) • Empfehlungen für datenschutzkonforme Kommunikation und Beratung der Fachhochschule Nordwestschweiz • Merkblatt Messenger und Videokonferenzsysteme der Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich. • FMH-Empfehlungen zur Telemedizin

1. Infrastruktur			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
Einsatz von KI-basierten Tools Werden in der Institution KI-basierte Tools eingesetzt, ist es für eine datenschutzkonforme Nutzung der Tools grundlegend, diese genau zu prüfen. Meistens erfüllt die kostenlose Nutzung der Tools die Anforderungen an den Datenschutz nicht.	<p>Zweck und Ziel des Einsatzes von KI-Tools sind klar definiert und hinsichtlich des Nutzens für die Zielgruppe sowie ethischer Aspekte reflektiert.</p> <p>Die Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes beim Einsatz des / der KI-Tools ist geprüft und sichergestellt.</p> <p>Die Mitarbeitenden sind informiert, dass keine vertraulichen Daten oder Inhalte Dritter ohne Nutzungsrechte (z. B. Bilder oder Softwarecodes) in KI-Tools eingegeben werden dürfen.</p> <p>Die Mitarbeitenden sind angewiesen, den Einsatz von KI-basierten Tools in der Beratung transparent zu machen.</p> <p>Die Institution stellt sicher, dass die Mitarbeitenden über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten für einen sorgfältigen Umgang mit KI-Tools verfügen und für Chancen und Risiken sensibilisiert sind (z. B. durch Schulungen, interne Richtlinien).</p>		Potsdamer Memorandum zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Suchhilfe

2. Konzepte

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Beratungskonzept Die Online-Beratung und falls angeboten auch das Blended Counseling sind konzeptionell in einem Beratungskonzept der Organisation verankert.</p> <p>Auftragsklärung Beratende im Netz sind verstärkt mit Themen konfrontiert, die juristische Grenzen überschreiten (z. B. sexueller Missbrauch, Rassismus). Umso wichtiger ist es, dass die Beratenden ihre eigenen und die Grenzen des Beratungsauftrags kennen und kommunizieren (Reindl 2015: 59).</p> <p>Registration / Anmeldung Der erste Kontakt mit einer Einrichtung hinterlässt einen bleibenden Eindruck und entscheidet oft über den weiteren Verlauf. Bei der Online-Beratung ist der Erstkontakt in der Regel die Registration. Deshalb ist es für die Einrichtung sowie auch für die Ratsuchenden wichtig, dass der Prozess der Registration mit Bedacht definiert wird.</p> <p>Wartezeiten oder «Leer-Zeiten» bergen das Risiko, dass Ratsuchende, die den ersten Schritt gemacht und sich an eine Einrichtung gewandt haben, die Motivation für weitere Schritte verlieren. Je kürzer der Zeitraum zwischen der Registration und einer Rückmeldung durch eine Beratungsperson ist, desto positiver wird dies von Ratsuchenden erlebt. Deshalb sollte jede Einrichtung einen maximal verantwortbaren Zeitraum zwischen diesen beiden Kontaktpunkten definieren. Automatisch zugeschickte Selbsttests, Vorbereitungsaufgaben, Artikel oder Ähnliches können Ratsuchenden helfen, diese Zeit zu überbrücken und ihre Motivation aufrechtzuerhalten.</p>	<p>Ein Beratungskonzept für die Settings der Online-Beratung ist vorhanden.</p> <p>Das Konzept enthält Angaben zu folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontext der Online-Beratung in Bezug auf die Organisation (z. B. niederschwelliger Einstieg, Instrument zur Begleitung); • Organisationsform der Online-Beratung (z. B. alleiniges Instrument oder Blended Counseling); • Zielen der Online-Beratung in Bezug auf die Organisationsziele • favorisierter Beratungsansatz der Beratungseinrichtung sowie methodische Präferenzen (z. B. Vier-Folien-Konzept vgl. Engelhardt 2021: 30 und Reindl 2015: 59f); • Grenzen des Beratungsauftrags. <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Anfragen über ungesicherte Kommunikationswege (z. B. E-Mail); • Zielgruppe der Beratung; • Umgang mit Minderjährigen; • Beratungsmethoden; • Beratungsauftrag der Beratenden; • Vorgehen zur Auftragsklärung; • Informationen zum Umgang mit Anfragen ausserhalb des Auftrags; • Ziel und Methode der Erstberatung; • Registration / Anmeldung: Prozessbeschreibung für die Online-Anmeldung, Massnahmen zur Überbrückung von Wartezeiten sind im Rahmen des Prozessbeschriebs geprüft, Verfahren betreffend Mehrfachanmeldungen durch Klient:innen sind beschrieben; • Der Prozess zur Information der Ratsuchenden betreffend Datenschutz, Eigenverantwortung und Kostenfolge ist definiert; • Umgang mit Notfällen und Krisen (siehe weiter unten); • Umgang mit Grenzüberschreitungen gegenüber den Beratenden; • Methoden, Vorgehen und Ziele bei Beratungsabschluss; • Vorgehen bei Triage und Zusammenarbeit mit Dritten (siehe weiter unten). 		<p>Siehe auch QuaTheDA-Basismodul B/2 sowie Dienstleistungsmodul Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie II/1 und II/2</p> <p>«Leitlinien für effektive webbasierte Interventionen der selektiven Suchtprävention» der LWL Koordinationsstelle Sucht Münster.</p> <p>Fachliche Grundlagen zu Blended Counseling der Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit (blended-counseling.ch)</p>

2. Konzepte

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

Dossier eröffnen

Bei der Online-Anmeldung wird in der Regel ein Dossier eröffnet. Das kann automatisiert durch die Software geschehen. Je nach Ablauf des Registrationsprozesses kann es sinnvoll sein, die Ratsuchenden automatisiert oder mit vorgefertigten Textbausteinen zu informieren betreffend

Das Konzept ist Bestandteil der Einführung neuer Beratenden.

Die Organisation definiert im Konzept, wie, wann und durch wen das Konzept und dessen Umsetzung überprüft wird.

- Datenschutz und Schweigepflicht (welche Daten werden wozu verwendet, wo und wie lange werden die Daten aufbewahrt, Einsichtsrecht und das Recht auf Löschen der Akten),
- der Eigenverantwortung hinsichtlich der Datensicherheit auf den Geräten der Ratsuchenden. (Die Organisationseinheit übernimmt keine Verantwortung für die Sicherheit von Daten, die die Ratsuchenden auf ihren eigenen elektronischen Geräten abspeichern).
- den allfälligen Kostenfolgen: Die Ratsuchenden müssen über die Kostenfolgen der Beratung informiert sein. Ist das Angebot kostenpflichtig, muss allenfalls auch eine Kostengutsprache durch eine zuweisende Stelle erfolgen.
- 

2. Konzepte

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

- den rechtlichen Rahmenbedingungen: Dazu zählen Informationen zum generellen Beschwerderecht sowie Informationen über eine Ombudsstelle, interne oder externe Beschwerdeinstanzen, an welche sich Klient:innen wenden können. In juristisch relevanten Fällen sollen auch Informationen über Möglichkeiten und Grenzen sowie das formale Vorgehen bei Rekursen abgegeben oder vermittelt werden. Damit wird Rechtssicherheit geschaffen.

Mehrfachanmeldungen

Bei Online-Beratungsangeboten kann es sein, dass Personen sich **mehrmals mit anderen Angaben** anmelden. Die Beratungsstelle sollte definieren, wie mit Anfragen der gleichen Person mit unterschiedlichen Identitäten umgegangen wird.

Blended Counselig: Beratungskonzept

Im Beratungskonzept wird eine konzeptionelle Fundierung von Blended Counseling ergänzt. Dies beinhaltet
 «Szenarien» - idealtypische Vorüberlegungen zum Beratungsverlauf und zum Medieneinsatz;
 Definition von Zielen, die mit dem Blended Counseling-Szenario angestrebt werden;
 Reflexionen, welche Settings für die Erreichung welcher Ziele vorteilhaft sind.

Das Beratungskonzept enthält ein Kapitel zu Blended Counseling.

Das Konzept ist den Beratenden bekannt.

Verweise auf Fachliteratur zur Vertiefung von Blended Counseling sind im Beratungskonzept vorhanden.

Hörmann et al. 2023: 69ff

Raster für die Erstellung von Blended-Counseling-Szenarien Hörmann et al. 2023: 70

2. Konzepte

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Umgang mit Notfällen und Krisen von Ratsuchenden</p> <p>Notfälle in der Online-Beratung können besonders belastend für die Beratenden sein, da die räumliche Distanz und mögliche Anonymität andere Strategien und Handlungsmöglichkeiten bietet als das Setting vor Ort. Es ist deswegen besonders wichtig, dass die Beratenden über das Vorgehen bei akuten Krisensituationen der Ratsuchenden informiert und entsprechend geschult sind. Dies gilt insbesondere auch für Fälle in besonderen Ausnahmesituationen (z. B. Einweisung in eine Klinik nach Suizidversuch) auch ohne Einwilligung der ratsuchenden Person.</p>	<p>Ein Konzept oder ein Merkblatt für den Umgang mit Notfällen und Krisen ist vorhanden und aktuell.</p> <p>Das Konzept oder Merkblatt ist allen Mitarbeitenden bekannt.</p> <p>Alle Mitarbeitenden sind im Umgang mit Krisen und Notfällen geschult.</p> <p>Das Vorgehen bei der Notwendigkeit einer Gefährdungsmeldung mit und ohne Einwilligung der Ratsuchenden ist definiert. Eine Dokumentvorlage für die Gefährdungsmeldung ist vorhanden.</p> <p>Ein Notfallcoach ist für die Beratenden an allen Beratungstagen erreichbar.</p>		<p>Siehe auch QuaTheDA-Basismodul B/11</p> <p>Die Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz KOKES stellt auf ihrer Webseite Merkblätter und Vorlagen sowie eine Zusammenstellung der kantonalen Bestimmungen zur Verfügung.</p> <p>Empfehlungen zu Meldungen gestützt auf Art. 3c des Betäubungsmittelgesetzes und sowie eine Datenbank zu den kantonalen Meldstellen finden sich auf der Webseite von Infodrog.</p> <p>Eine Zusammenstellung zum Datenschutz im Kindes- und Erwachsenenschutzrecht (S. 3 – 20) veröffentlicht der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich.</p>
<p>Technischer Notfallplan</p>	<p>Es besteht ein Merkblatt, wie sich das Personal bei einem Hackerangriff, eingeschleustem Virus oder Systemausfall verhalten soll.</p>		

3. Zugang			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Einfache Navigation und Sprache sowie niederschwelliger Zugang zur Online-Beratung</p> <p>Häufig erfolgt der Zugang zu einer Online-Beratung über eine Webseite. Die Webseite sollte für die Zielgruppe verständlich und einfach aufgebaut sein. Um einen niederschweligen Zugang zur Beratung zu ermöglichen, sollte die Kontaktaufnahme so unbürokratisch und einfach wie möglich ausgestaltet sein.</p> <p>Online-Beratung bietet die Chance, niederschwelliger für Menschen mit Einschränkungen zu sein. Daher ist es bedeutend, die Grundsätze der Barrierefreiheit bei der Gestaltung der Webseite und deren Inhalte (einfache Sprache) zu berücksichtigen.</p> <p>Dabei gilt zu beachten, dass die Zielgruppen der Webseite mit den Beratungs-Kompetenzen der Beratenden abgestimmt sind.</p>	<p>Die Anforderungen der Checkliste «einfach surfen» sind respektiert.</p> <p>Die minimalen Kriterien des Leitfadens «Leichte Sprache» des Kompetenzzentrums Leichte Sprache sind respektiert.</p> <p>Die Webseite und die Beratungssoftware sind für jene Kommunikationsgeräte kompatibel, für welche das Beratungsangebot entwickelt wurde.</p> <p>Die Webseite wird technisch regelmässig gewartet.</p> <p>Die Webseite ist von der Zielgruppe getestet worden.</p> <p>Ein Rhythmus zur Überprüfung der Navigation (der Weg von der Webseite zur Inanspruchnahme des Beratungsangebots) und der Inhalte der Webseite ist definiert.</p> <p>Hinweise zur Browserkompatibilität befinden sich auf der Startseite des Angebots.</p>		<p>Leitfaden «einfach surfen» zur Gestaltung von einfachen Internet-Benutzeroberflächen mit Checkliste EINFACH SURFEN (insieme.ch)</p> <p>Hilfsmittel zu einfacher Sprache des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung Kompetenzzentrum Leichte Sprache (KLS) (admin.ch)</p> <p>Hilfsmittel für eine barrierefreie digitale Kommunikation des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung Hilfsmittel für eine barrierefreie digitale Kommunikation (admin.ch)</p> <p>Weitere Hilfsmittel und Informationen auf der deutschen Webseite der Organisation Aktion Mensch Wie barrierefrei ist meine Website? Websites testen Aktion Mensch (aktion-mensch.de) eCH-0059 Accessibility Standard)</p> <p>Zur Überprüfung der Komplexität von Texten gibt es verschiedene Tools (z. B. languagetool.org / oder auch ChatGPT)</p> <p>Der Aktualisierungsrhythmus der Webseite sollte mindestens 1x pro Jahr sein.</p>

3. Zugang

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

Transparenz des Angebots

Da sich die Ratsuchenden bei einem Online-Beratungsangebot häufig selbst informieren, ist es wichtig, dass die Rahmenbedingungen der Kontaktaufnahme und die Ziele des Angebots transparent und einfach verständlich erklärt sind. Dies fördert das Vertrauen in das Angebot und begünstigt die Inanspruchnahme der Beratungsleistung.

Die Organisation / Beratungsstelle, welche hinter dem Beratungsangebot im Internet steht, ist ersichtlich (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse).
 Informationen zu Datensicherheit, Serverstandort und Grad der Anonymität der Ratsuchenden sind auf der Webseite gut sichtbar ausgewiesen.
 Die Ziele des Angebots sowie die Zielgruppe sind formuliert.
 Auf die Grenzen des Angebots wird transparent hingewiesen.
 Klarheit in Bezug auf die zeitliche Struktur der Beratung ist gegeben (wann finden Kontakte statt und wie lange dauert der Beratungsprozess, in welchem Zeitraum erhalte ich eine Antwort).
 Das Beratungsangebot im Internet weist darauf hin, dass die Beratung im Internet kein Mittel bei akuten Krisen und Notfällen ist. Notfallnummern sind gut ersichtlich auf der Webseite platziert.
 Das Online-Beratungsangebot informiert transparent über die Beratungskosten (gebührenfrei oder kostenpflichtig).
 Die Öffnungszeiten sind gut ersichtlich. Wenn die Stelle geschlossen ist, wird informiert, wo sich Betroffene im Notfall hinwenden können.
 Die Qualifikation, Ausbildungen und Kompetenzen der Mitarbeitenden sind offengelegt.
 Der Umgang mit und das Angebot für Fremdsprachige ist geregelt und erklärt.
 Es wird auf die Einhaltung berufsethischer Standards hingewiesen.

Unabhängigkeit des Angebots

Die Beratungsstelle sollte finanziell, organisatorisch, personell und räumlich unabhängig von Unternehmen der Heilmittelindustrie (Pharma- und Medizinunternehmen) sein und dies auf der Webseite transparent machen.

Eine Unabhängigkeitsdeklaration ist auf der Webseite vorhanden.

Bekanntmachung des Angebots

Um Übung und Sicherheit in der Online-Beratung zu erlangen und zu behalten, ist eine gewisse Anzahl Beratungsfälle für die Beratenden Voraussetzung. Dies kann durch externe Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit begünstigt werden.

Kommunikationsmittel der Organisation sind mit dem Hinweis auf die Online-Beratung oder auf Blended Counseling erweitert.
 Die Netzwerkpartner sind informiert über die zur Verfügung stehenden Beratungssettings.
 Es ist überprüft, ob Akteure, die auf das Beratungsangebot hinweisen, das Angebot korrekt beschreiben und auf die Möglichkeit von Blended Counseling und / oder Online-Beratung hinweisen.

Um zu überprüfen, ob das Beratungsangebot verlinkt ist, stehen im Internet mit dem Suchbegriff «Backlink Checker» diverse (auch kostenlose) Tools zur Verfügung. Die Tools generieren eine Liste von Verlinkungen, was eine einfache Überprüfung des Inhalts ermöglicht.

4. Personal

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Personalplanung Die Qualifikationen des Beratungsteams sollten dem Bedarf der zu erreichenden Zielgruppe und dem Beratungsauftrag der Beratungsstelle entsprechen.</p>	<p>Die Institution hat ausgehend von der Zielgruppe und dem Angebot definiert, welche Qualifikationen das Team aufweisen muss.</p> <p>Das Beratungsteam ist interdisziplinär zusammengesetzt.</p> <p>Bei Neuanstellungen wird die Personalplanung berücksichtigt.</p>		
<p>Anforderungsprofil für Beratende Online-Beratung gehört nicht zur beraterischen Grundausbildung. Diese fokussiert nach wie vor auf den unmittelbaren Kontakt zwischen Beratenden und Ratsuchenden. Online-Beratungen stellen für Beratende jedoch eine besondere Herausforderung dar und erfordern spezifische Kompetenzen. Eine grundständige Beratungsausbildung im konventionellen Face-to-Face-Beratungssettings ist eine wichtige Voraussetzung, um grundlegende Prozesse in einer Beratung verstehen zu können (Engelhardt 2021: 28).</p> <p>Insbesondere für die schriftbasierte Beratung sollten die Beratenden gewisse Grundanforderungen erfüllen wie schriftliche Ausdrucksfähigkeit sowie eine gewisse Medienkompetenz und eine reflektierte Haltung in und zu digitalen Medien mitbringen.</p> <p>In der Ausbildung sollten folgende Kompetenzen erworben werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetenzen in Onlinekommunikation • Kenntnis der Formen und Besonderheiten von Onlinekommunikation • Kenntnis der Chancen und Grenzen der Online-Beratung 	<p>Alle Beratenden haben mindestens 2 Jahre Felderfahrung in der Beratung im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung.</p> <p>In der Organisation ist geklärt, wer mit welchem Ablauf vor der Schulung in Online-Beratung überprüft, ob die Beratenden die vorausgesetzten Kriterien erfüllen.</p> <p>Die Organisation stellt sicher, dass die Mitarbeitenden Kenntnisse von den rechtlichen Rahmenbedingungen zur Online-Beratung (Schweigepflicht, Meldepflicht, Bestimmungen des Datenschutzes) und den berufsethischen Standards haben.</p> <p>Alle Beratenden haben eine Ausbildung in Online-Beratung absolviert (mindestens 50 Stunden, einschliesslich Mentorat) und sammeln begleitet durch ein-e erfahren-e Mentor-in Praxiserfahrungen.</p> <p>Die Organisation stellt sicher, dass den Beratenden die zeitlichen Ressourcen für die Ausbildung in Online-Beratung zur Verfügung gestellt werden können (gemäss Anforderungen der Auszubildenden).</p> <p>Eine Liste relevanter Selbstmanagementtools und Informationswebseiten steht den Beratenden zur Verfügung (z. B. im Beratungskonzept). Die Aktualität wird regelmässig überprüft.</p>		<p>Kompetenzprofil Sucht: Anforderungen an die Grundqualifikation der Beratenden im Suchtbereich und Tabak-/ Nikotinentwöhnung</p> <p>Schulungsanbieter Online-Beratung:</p> <p>Fachhochschule Nordwestschweiz: Weiterbildung - Blended Counseling (blended-counseling.ch)</p> <p>Hochschulzertifikat Onlineberatung – Institut für E-Beratung (e-beratungsinstitut.de)</p> <p>Anerkennungs-Standards – DGOB (dg-onlineberatung.de)</p>

4. Personal

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

- Fähigkeiten zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation
- Kompetenzen für Online-Beratung
- Kenntnis zur Übertragbarkeit von Beratungsansätzen in den digitalen Raum
- Kenntnis von theoretischen Konzepten der Online-Beratung
- Fähigkeiten zur Krisenintervention und ggf. Weitervermittlung in andere Settings
- Kompetenzen zu rechtlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen

(Kühne 2021: 83)

Blended Counseling:

Ausbildungsanforderungen an die Beratenden

Blended Counseling ist mehr als ein «sowohl als auch» und kann von den Beratenden ein gezieltes, methodisch geleitetes Einsetzen der verschiedenen Beratungssettings verlangen.

Die Beratenden sind in Blended Counseling geschult.

Schulungen bietet z. B. die FHNW an: [Weiterbildung - Blended Counseling \(blended-counseling.ch\)](https://www.fhnw.ch/weiterbildung/blended-counseling)

Beratungsfälle pro Beratungsperson

Um eine gute Qualität in der Beratung sicherzustellen, ist die regelmässige Beantwortung von Online-Anfragen grundlegend. So können die Beratenden genügend Erfahrung sammeln und geübt bleiben.

Die Beratenden beantworten mindestens eine Online-Anfrage im Monat.

Personalentwicklung /

Technische Anforderungen an die Beratenden

Alle Beratenden haben eine Schulung zur technischen Bedienung der Beratungssoftware absolviert.

4. Personal			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Personalentwicklung / Aus- und Weiterbildung Die systematische Aus- und Weiterbildung der Beratenden ist sichergestellt.</p>	<p>Die Aus- und Weiterbildung des Personals ist Bestandteil der Personalpolitik, welche in einem Personalreglement oder in einem separaten Aus - und Weiterbildungskonzept festgelegt wird. Ein Monitoring betreffend Weiterbildungen der einzelnen Beratungspersonen ist implementiert (z. B. in der Personalführung oder dem Beratungskonzept). Das Monitoring wird jährlich ausgewertet. Massnahmen zur Bekanntmachung des Aus- und Weiterbildungsprogramms sind definiert.</p>		<p>Siehe auch QuaTheDA-Basismodul B/7.7</p> <p>Weiterbildungen können auch in Form von internen Schulungen und / oder Informationsveranstaltungen durchgeführt werden. Relevante Themen für interne Schulungen können sein:</p> <p>Verhalten bei Notfällen in der Online-Beratung, Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz, Datenschutz, Vertiefungen in Beratungsmethoden in verschiedenen Settings der Distanzberatung, Vertiefung Blended Counseling, Vorstellung von neuen Studienergebnissen zu spezifischen Themenschwerpunkte etc.</p>
<p>Personalführung / Fallbesprechungen Kollegiale Fallbesprechungen / Intervisionen können die Fachpersonen entlasten und ermöglichen eine niederschwellige fachliche Weiterentwicklung, sowohl aus beratungsfachlicher Sicht als auch hinsichtlich der Angleichung der Beratungspraxis der Beratenden einer Institution.</p>	<p>Kollegiale Fallbesprechungen finden in einem definierten Rhythmus statt.</p>		<p>Es ist empfohlen, kollegiale Fallbesprechungen mindestens einmal im Quartal abzuhalten.</p>

4. Personal

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

Blended Counseling: Fallbesprechungen

Da Blended Counseling andere methodische Überlegungen erfordert, ist es sinnvoll, in den Gefässen zur Qualitätssicherung der Beratungsorganisation auch ein spezielles Augenmerk auf Blended Counseling Fälle und Szenarien zu legen.

Die Organisation regelt spezifisch die Fallbesprechungen zu Blended Counseling.

Personalführung / Gesundheitsförderung und Prävention

Online-Beratung kann im Homeoffice und zu jeder Tages- und Nachtzeit gemacht werden. Daher kann es sich lohnen, den Beratenden diesbezüglich Regeln und Richtlinien mitzugeben. (Knatz & Dodier (2021): 226-231)

In Merkblättern oder dem Personalreglement o. ä. ist der Umgang mit Ferien, Abwesenheit, Krankheit und Freizeit geregelt.

Siehe auch [QuaTheDA-Basismodul B/7.2](#)

Massnahmen zur Gesundheitsförderung und zur Früherkennung von Problemen sind definiert.

Richtlinien zu Online-Beratung im Homeoffice sind aufgestellt.

Notfallplan, falls eine Anfrage die MA überfordert, ist vorhanden.

Die Möglichkeit zum zeitnahe Austausch unter Beratenden zur Psychohygiene ist vorhanden.

5. Externe Vernetzung

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Interinstitutionelle Zusammenarbeit Mit der Regelung der interinstitutionellen Zusammenarbeit kann eine konzeptionelle Abstimmung mit den regionalen bzw. kantonalen sowie ausserkantonalen Angeboten und den Trägern anderer Versorgungsangebote erreicht werden. Regelungen der interinstitutionellen Zusammenarbeit sind besonders wichtig bei Partnern, mit denen die Einrichtung regelmässig zu tun hat und mit denen eventuell auch Zielkonflikte entstehen können. Um den Datenschutz zu gewährleisten und Abläufe aufeinander abzustimmen, hilft eine gegenseitige Zusammenarbeitsvereinbarung der entsprechenden Stellen.</p>	<p>Zusammenarbeitsvereinbarungen sind vorhanden und unterschrieben.</p> <p>Die Zusammenarbeitsvereinbarung macht Angaben zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit personenbezogenen Daten (siehe dazu auch die Qualitätsanforderungen zur Dokumentation in diesem Leitfaden) • Rechte und Pflichten der Organisationen • Regelung der Zuständigkeiten • Regelung des Informationsaustausches • Regelung des Berichtswesens sowie der Übertragungs- und / oder Abrechnungsmodalitäten 		<p>Siehe auch Qualitätsanforderung B/4 im Leitfaden zum Basismodul</p> <p>Punkt 8 der Checkliste von senesuisse und artiset revision_datenschutzgesetz_dsg_checkliste_artiset_senesuisse_2022.pdf</p>
<p>Datenaustausch mit Dritten Der Austausch von sensiblen Daten mit Drittpersonen bzw. Behörden muss verschlüsselt erfolgen. Es gilt zu entscheiden, welche Art von Verschlüsselung bei Mitteilungen geeignet und zielführend ist. Die Mitarbeitenden sind entsprechend geschult und wissen, welche Mitteilungen nur verschlüsselt erfolgen dürfen.</p>	<p>Die Organisation hat definiert, wie und welche Daten sicher an Dritte weitergegeben werden können.</p> <p>Die Mitarbeitenden kennen diese Vorgaben.</p> <p>Vorlagen zur Entbindung der Schweigepflicht sind vorhanden und aktuell.</p> <p>Die Organisation klärt</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Voraussetzungen für die Entbindung von der Schweigepflicht; • das Vorgehen bei Verweigerung der Unterzeichnung des Dokuments durch die ratsuchende Person (Bestimmung derjenigen Stellen, an welche die Daten auch ohne Zustimmung des Klienten oder der Klientin übermittelt werden können); • und hat geprüft, dass die Organisationseinheit die kantonalen und nationalen Richtlinien hinsichtlich Datenschutz sowie Berufs- oder Arztgeheimnis anwendet. 		<p>Siehe auch Qualitätsanforderungen B/7.2 im Leitfaden zum Basismodul</p> <p>Datenschutz in der Sozialen Arbeit – Eine Praxishilfe zum Umgang mit sensiblen Personendaten von AvenirSocial</p>

5. Externe Vernetzung			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Bestehende Ressourcen im Internet sind den Beratenden bekannt</p> <p>Das Internet bietet die Möglichkeit, Beratenden und Ratsuchenden rasch und niederschwellig Hilfestellungen und Informationen zu spezifischen Themengebieten zu liefern. In der Beratung kann es auch vorkommen, dass Themen einer anderen Disziplin angesprochen werden. Eine Linkliste mit geprüften Webseiten hilft, sich im Beratungsalltag rasch einen groben Überblick über mögliche Handlungsspielräume und Triagemöglichkeiten zu verschaffen.</p>	<p>Den Beratenden steht eine Übersicht zu relevanten Triagemöglichkeiten und weiteren Ressourcen im Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens im Internet zur Verfügung.</p> <p>Die Liste wird in einem definierten Rhythmus überprüft und das Funktionieren der Links getestet.</p>		
<p>Lokale Ressourcen sind den Beratenden bekannt</p> <p>Um Ratsuchende bei Bedarf an lokale Angebote triagieren zu können, wissen die Beratenden, wo sie weiterführende Angebote finden.</p>	<p>Verfahrensanweisungen und Merkblätter mit dem Verweis auf z. B. Suchtindex.ch sind vorhanden und werden regelmässig überprüft.</p>		<p>Lokale Beratungsangebote zum Thema Stress, Depressionen und Bewegung sind auf der Webseite pepra.ch oder für die Westschweiz auf santepsy.ch zu finden.</p> <p>Lokale Beratungsstellen zu Suchtformen und Gewalt sind auf Suchtindex.ch zu finden.</p>

6. Dokumentation			
Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
<p>Dossierführung Regeln zur Dossierführung tragen dazu bei, dass in den Dossiers nur Informationen festgehalten werden, welche für den Beratungsprozess relevant sind und die Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten werden.</p> <p>Weiter können fachliche Standards der Dossierführung definiert werden wie</p> <ul style="list-style-type: none"> • wertfreie Formulierungen; • Unterscheidung zwischen Beschreibung und Interpretation; • Empfänger:innengerechte Formulierungen, so dass nur Fachausdrücken verwendet werden, die für die Adressat:innen verständlich sind. 	<p>Dokumentationsrichtlinien sind definiert.</p> <p>Die Dossiers werden in definierten Abständen auf Einhaltung der Regeln überprüft.</p> <p>Allfällige Beanstandungen der Dossierführung werden dokumentiert.</p> <p>Der Zeitpunkt der Archivierung und Löschung der Dossiers ist definiert.</p>		<p>Siehe auch Qualitätsanforderungen II/5.1 sowie II/5.2 im Leitfaden zum Dienstleistungsmodul Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie</p> <p>Bei manchen Online-Beratungsangeboten können die Ratsuchenden auch anonym bleiben. Trotzdem empfiehlt es sich, gewisse Informationen in einem Dossier festzuhalten. Diese können sein :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alter oder Alterskategorie • Geschlecht • Situationsanalyse / Anamnese • Zielvereinbarung • Beratungsvereinbarung • Eventuelle Schweigepflichtsentbindungen und / oder Einverständniserklärungen

6. Dokumentation

Thema	Qualitätsempfehlungen	Check-Boxen	Hilfsmittel und weiterführende Infos
-------	-----------------------	-------------	--------------------------------------

Recht auf Einsicht ins Beratungsdossier
 Die Dokumentation erfolgt konform mit dem revidierten Datenschutzgesetz (DSG).

Hauptnutzer:innen des Datenschutzes sind die Ratsuchenden. Die Einrichtung erteilt Auskunft und gewährt Akteneinsicht zuhanden der Betroffenen gemäss geltendem Recht. Die Zuständigkeit für den Datenschutz liegt bei der Geschäftsleitung. Informationen zu Datenschutz und Schweigepflicht des Personals umfassen in der Praxis:

- welche Daten werden wozu verwendet;
- wo und wie lange werden Daten aufbewahrt;
- das Einsichtsrecht und das Recht auf das Löschen der Akten.

Verfahrensanweisungen und Richtlinien sind vorhanden, die sicherstellen, dass alle Beratenden

- die gesetzlichen Bedingungen und
- die Rechte und Pflichten der Beratenden und Ratsuchenden kennen.

Die Organisation hat definiert, welche Prozesse gelten, falls eine ratsuchende Person Einsicht in ihr Dossier verlangt.

Eine [Checkliste](#) hat Artiset und senesuisse erarbeitet.

Für Fragen zur Vertraulichkeit von Informationen und zum Datenschutz [vergleiche auch Supportprozesse: Personal B / 7.2 sowie Beschaffung und Unterhalt von Infrastruktur und Material / 9.3.](#)

Erhältlich auf der Webseite des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) sind

- [Leitfäden und Vorlagen](#)
- [Informationen zu Einsicht, Aufbewahrung und Löschung von Patientendaten](#)
- [Informationen zum Auskunftsrecht](#)

[Datenschutz in der Sozialen Arbeit – Eine Praxishilfe zum Umgang mit sensiblen Personendaten von AvenirSocial](#)

Dossier Aufbewahrung
 Die Aufzeichnungen der elektronischen Beratungsdokumentationen werden unter Berücksichtigung kantonaler und / oder nationaler Vorgaben mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

Es besteht eine Regelung, was mit der elektronischen Beratungsdokumentation nach Ablauf dieser zehn Jahre geschieht.

Weiterführende Literatur

Reindl Richard, Engelhardt Emily (2021). Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: C. Freier / J. König / A. Manzeschke (Hrsg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement. Springer VS, Wiesbaden.

Engelhardt M. Emily (2021). Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht. 2., erweiterte Auflage.

Knatz Brigit, Dodier Bernard (2021). Mailen, chatten, zoomen: digitale Beratungsformen in der Praxis. Klett-Cotta Verlag.

Kühne Stefan (2021). Onlineberatung. Ein Setting mit Folgen. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung VI. Komplexität abbilden und gestalten: Was haben wir im Blick? Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Hg). 79 – 87.

Reindl Richard (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015.

Neumaier Stefanie, Dörr Madeleine, Botzum Edeltraud (Hrsg.) (2024) Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Zauter Sigrid, Lehmann Robert (2024). Das technische Beratungskonzept. Handreichung zur Integration digitaler Zugangs- und Beratungswege in bestehende Konzepte der Präsenzberatung. In: S. Neumaier / M. Dörr / E. Botzum (Hrsg.), Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Infodrog (2025). Leitlinien „Online-Streetwork“, Version 1, Bern, verfügbar auf infodrog.ch.

Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Gesundheit (BAG)

Publikationszeitpunkt

April 2025

Autorenschaft

Bundesamt für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht und Fachpersonen aus dem Bereich Suchthilfe sowie Tabakentwöhnung.

Layout Referenzsystem QuaTheDA 2020

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Bern

Anpassung des Layouts für die Checkliste Online-Beratung QuaTheDA 2025

Graphus Sàrl, Lausanne

Weitere Informationen

Infodrog
Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht

office@infodrog.ch
www.quatheda.ch