

# Online-Suchtberatung: Zunahme der Anfragen während der Pandemie führen zu neuen Lösungen

**Die Situation von Personen mit bestehenden Suchtproblemen hat sich während der Corona-Krise verschärft. Parallel hat die Pandemie die Entwicklung des digitalen Beratungsangebots gefördert. Dies zeigen steigende Zahlen der Anlaufstelle SafeZone.ch.**

Die Corona-Krise und die mit ihr einhergehende Verunsicherung in der Bevölkerung wirken sich auch auf das Suchtverhalten aus. Bei SafeZone.ch, einer ersten Anlaufstelle für Betroffene, Angehörige, Fachpersonen und Interessierte, verzeichnete man im Jahr 2020 eine Zunahme der Anfragen um fünfzig Prozent.

## **Krise verschärft Problem – und bringt Herausforderungen**

«Die Zunahme begründet sich vermutlich darin, dass aufgrund der Kontaktbeschränkungen vermehrt Online-Angebote genutzt und auch bekannt gemacht wurden», so Alwin Bachmann von SafeZone.ch. «Zudem gehen wir davon aus, dass sich die Situation von Personen mit riskantem Konsumverhalten während des Lockdowns verschärft hat. Dies ist wohl der Grund, dass sich ein Teil dieser Betroffenen entschieden hat, ein professionelles Hilfsangebot in Anspruch zu nehmen.» Besonders betroffen scheint dabei der Konsum von Alkohol, Cannabis, Tabak und Online-Glücksspielen zu sein. Die Pandemie stellt aber auch die lokalen Beratungsstellen vor neue Herausforderungen. Genauso wie unzählige Angestellte ihren Arbeitsplatz ins Home Office verlegen mussten, sahen sich auch Beraterinnen und Berater mit einer neuen Situation konfrontiert. Die Angebote mussten zum Schutz der Mitarbeitenden und der Klienten und Klientinnen angepasst werden.

## **Neue Plattform verbessert digitalen Kontakt**

Bei SafeZone.ch reagierte man rasch und setzte auf Qualitätsentwicklung und Professionalisierung in der Online-Suchtberatung. Im Februar 2021 wurde die neue Web-Plattform veröffentlicht. Bei deren Entwicklung standen Usability, Datenschutz und Anonymität der Ratsuchenden im Zentrum. Darüber hinaus wurde mit Unterstützung von SafeZone.ch das Angebot des «Blended Counseling» bei lokalen Partnerorganisationen implementiert.

Blended Counseling bezeichnet die systematische und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen in der Beratung bei lokalen Fachstellen. Die Kombination bringt konkrete Mehrwerte: Online-Erstkontakte erleichtern den Weg in die Beratung, die Nachsorge wird verbessert und durch flexible Angebote kann besser auf die Bedürfnisse derjenigen Klient\*innen eingegangen werden, die nicht regelmässig zur Beratung vor Ort kommen können. Es ist von zentraler Bedeutung, dass die lokalen Fachstellen mit ihren bestehenden Klient\*innen in Kontakt bleiben können.

## **Suchtfachstellen sehen langfristigen Mehrwert**

Dass Blended Counseling auch Post-Corona nicht an Wichtigkeit verlieren wird, davon ist Daniel Maibach von der Berner Gesundheit und langjähriger Kooperationspartner von SafeZone.ch überzeugt. «Für den niederschweligen und sicheren Zugang zu den Beratungsangeboten der Suchtfachstellen bekommen die digitalen Kanäle eine immer grössere Bedeutung. Messengerdienste lösen das Telefon ab, Online-Beratungsangebote ermöglichen orts- und zeitungebundene Beratungsprozesse. Mit SafeZone.ch ist der Anschluss an die neuen Kommunikationsgewohnheiten gelungen, die im privaten Bereich schon länger zum Standard gehören.»

### **Kontaktpersonen**

- Alwin Bachmann, Stv. Leiter Infodrog & Projektleitung SafeZone.ch, +41 31 370 08 81, [a.bachmann@infodrog.ch](mailto:a.bachmann@infodrog.ch)
- Jann Schumacher, wissenschaftlicher Mitarbeiter BAG, Abteilung Prävention nichtübertragbare Krankheiten, Projektleitung SafeZone.ch, +41 58 483 64 65, [jann.schumacher@bag.admin.ch](mailto:jann.schumacher@bag.admin.ch)

### **Über Safezone.ch**

SafeZone.ch bietet kompetente Online-Beratung auf Augenhöhe. Ob beim Selbsttest zur Orientierung, bei konkreten Fragen oder bei der Suche nach Hilfsmöglichkeiten - hier bleibt man anonym und bestimmt selber, wie viel man preisgeben will. Die Dienste von SafeZone.ch sind kostenlos und basieren auf langjährigen Erfahrungen sowie verständlichem Fachwissen. Qualifizierte Expert\*innen unterstützen die Suche nach Lösungen und den nächsten Schritten.

SafeZone.ch positioniert sich als erste Online-Anlaufstelle und setzt auf die Vermittlung von anonymer Online-Beratung oder auch weiterführender Hilfe bei den Fachstellen vor Ort. Das Angebot steht in deutscher, französischer und italienischer Sprache zur Verfügung. SafeZone.ch ist eine Dienstleistung des Bundesamtes für Gesundheit und Infodrog in Zusammenarbeit mit Kantonen, Suchtfachstellen und Partnern. Sie richtet sich an Betroffene, Angehörige, Nahestehende, Fachpersonen und Interessierte.