



Vertragsnummer BAG 13.001833, 9. Meilenstein

# **Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen**

Juni 2016

**Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit (BAG)**

Dr. Des. Larissa J. Maier

Postdoctoral Research Associate, ISGF

PD Dr. phil. Michael P. Schaub

Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, Scientific Director ISGF

Nr. 368

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>1      <b>Executive Summary .....</b></b>	<b>4</b>
1.1    Zusammenfassung .....	4
1.2    Riassunto .....	6
1.3    Résumé.....	8
<b>2      <b>Einführung .....</b></b>	<b>10</b>
<b>3      <b>Definierte Leistungskriterien.....</b></b>	<b>13</b>
3.1    Leistungsindikator Arbeitszeit der Fachpersonen mit beratender Funktion .....	13
3.2    Nutzungsindikatoren .....	14
3.3    Inhaltsanalyse der Mailberatungen .....	16
<b>4      <b>Evaluationsbefragung beteiligter Institutionen .....</b></b>	<b>17</b>
4.1    Rekrutierung und Stichprobenbeschreibung.....	17
4.1.1 <i>Beratung, Therapie und Moderation (n=27)</i> .....	19
4.1.2 <i>Leitung von beteiligten Institutionen (n=18)</i> .....	20
4.1.3 <i>Strategische Leitung, SKBS und KKBS (n=15)</i> .....	20
4.1.4 <i>Fachlicher Beirat (n=5)</i> .....	20
4.1.5 <i>Institutionen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch (n=58)</i> .....	21
4.2    Generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch.....	21
4.3    Zielerreichung und Verbesserungspotential von SafeZone.ch .....	22
4.4    Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website.....	24
4.5    Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit einzelnen Akteuren .....	24
4.6    Zufriedenheit mit Diversifikationsthemen sowie Notfall- und Krisenmanagement.....	25
4.7    Zufriedenheit und Eignung spezifischer Angebote für beratende Fachpersonen .....	26
<b>5      <b>Fazit und Ausblick.....</b></b>	<b>29</b>
Anhang A: Verbesserungsvorschläge und allgemeine Bemerkungen .....	32
Anhang B: Fragebogen der Evaluationsbefragung .....	34

## Abbildungen

Abbildung 1. Entwicklung der Erstanfragen für eine Mailberatung via SafeZone.ch.....	15
Abbildung 2. Entwicklung der Mailanfragen und Beratungskontakte via SafeZone.ch.....	15
Abbildung 3. Themen der Mailberatungen.....	16
Abbildung 4. Altersverteilung der Umfrageteilnehmenden in Prozent (%), N=123.....	17
Abbildung 5. Gelernter Beruf der Umfrageteilnehmenden in Prozent (%), N=123.....	18
Abbildung 6. Persönliche Funktion und Bezug zum Pilotprojekt SafeZone.ch, N=123.....	19
Abbildung 7. Generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch.....	22
Abbildung 8. Bewertung der Erreichung des Hauptziels sowie der Verbesserung des Zugangs zur Suchthilfe und Verbesserung der Vernetzung und des Know-how Transfers zwischen den Befragten und anderen Suchtexperten aus der Schweiz.....	23
Abbildung 9. Bewertung des Auftritts von SafeZone.ch als ergänzendes Produkt und Verbesserung der Internetgestützten Suchtberatung in der Schweiz durch SafeZone.ch.....	23
Abbildung 10. Generelle Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website.....	24
Abbildung 11. Zufriedenheit der an SafeZone.ch direkt oder auf strategischer Ebene beteiligten Personen mit der Zusammenarbeit mit der Projektleitung, der Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen von SafeZone.ch und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Institutionen bei einer Vermittlung oder Überweisung von SafeZone.ch Klientinnen und Klienten in ein Face-to-Face Beratungsangebot.....	25
Abbildung 12. Wunsch nach vermehrter Beachtung von Diversifikationsthemen (Alter, Gender, Migration, psychiatrische Komorbidität, somatische Komorbidität) und Zufriedenheit mit dem Notfall- und Krisenmanagement.....	26
Abbildung 13. Zufriedenheit der Fachpersonen mit beratender Funktion im Hinblick auf die Forenberatungen, Gruppen- und Sprechstunden-Chats und die Mailberatung.....	27
Abbildung 14. Zufriedenheit der beratenden Fachpersonen mit der Virtuellen Beratungsstelle (VBSt), dem technischen Service und Support sowie weiteren internen und externen Betreuungsangeboten von SafeZone.ch.....	28

## Tabellen

Tabelle 1. Arbeitszeit der Fachpersonen mit beratender Funktion bei SafeZone.ch, N=37.....	14
Tabelle 2. Nutzungszahlen von SafeZone.ch für die Dauer des Pilotprojekts 2014-2016.....	14
Tabelle 3. Kanton der Arbeitstätigkeit der Befragten, N=117.....	18

# 1 Executive Summary

## 1.1 Zusammenfassung

SafeZone.ch ist ein Internetportal, das kostenlose und anonyme Onlineberatungen zu Suchtfragen anbietet und sich dabei sowohl an Personen mit problematischem Substanzkonsum, deren Angehörige und andere interessierte Personen richtet. Nach der zweijährigen Pilotphase dient der vorliegende Bericht als Schlussevaluation von SafeZone.ch, indem definierte Leistungskriterien zur Angebotsnutzung den Ergebnissen der Evaluationsbefragung von beteiligten Institutionen und aussenstehenden Personen gegenübergestellt werden.

Während der Pilotphase vom 7. April 2014 bis zum 30. April 2016 wurden über 70,000 Unique Web Visitors auf der Website und rund 1,980 Personen Neuregistrierungen bei SafeZone.ch verzeichnet. 683 Personen haben eine Mailberatung in Anspruch genommen und während der Projektlaufzeit 2,302 Beratungskontakte generiert. Deutlich seltener wurden auch Einzel- oder themenspezifische Gruppenchats durchgeführt, wobei die Fachpersonen das Angebot inhaltlich und zeitlich autonom gestalten konnten. Die Aktivität im Forum auf der deutschsprachigen Seite von SafeZone.ch war relativ klein, sodass während den beiden Jahren lediglich 202 Beiträge erstellt worden sind. Auf ein Forum in italienischer Sprache wurde aufgrund beschränkter Ressourcen vorerst verzichtet. Der rare Austausch im deutschsprachigen Forum wurde sowohl von beteiligten Institutionen als auch von aussenstehenden Personen im Rahmen der Evaluationsbefragung bemängelt. Daher wird die Entwicklung einer Strategie empfohlen, um die Aktivität im Forum sowie die Teilnahme an den Chats zu erhöhen und die Inhalte für die registrierten Nutzerinnen und Nutzer attraktiver zu machen. Die Substanzen Alkohol und Cannabis bildeten den Hauptfokus der Beratungsanfragen, wobei Angehörige deutlich häufiger um Rat ersuchten als Konsumierende selbst.

Die Evaluationsbefragung zeigte unter beteiligten Akteuren des Pilotprojekts und Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch eine hohe generelle Zufriedenheit mit der Internetplattform und der Benutzerfreundlichkeit der Website. Obschon die Vernetzung zwischen den einzelnen Akteuren von SafeZone.ch mit weiteren Suchtexperten und städtischen oder kantonalen Institutionen als sehr positiv bewertet wurde, besteht dort noch Optimierungsbedarf, um die Triangulation in ambulante oder stationäre Therapiesettings bei Bedarf zu vereinfachen. Der Einbezug von weiteren Kantonen bei Übergang in den Regelbetrieb im Sommer 2016 ist wünschenswert, wobei nach Möglichkeit auch die Einbindung von französischen Kantonen empfohlen wird, um eine flächendeckende, nationale Anlaufstelle für Suchtfragen zu begünstigen. Unabhängig von der Funktion der Befragten war jedoch nicht die Sprachbarriere, sondern die fehlende Sichtbarkeit von SafeZone.ch der grösste Kritikpunkt. Obschon die webbasierte Öffentlichkeitsarbeit zur Erweiterung der nationalen Bekanntheit von SafeZone.ch ein Schwerpunkt des Pilotprojekts darstellte und über Werbung im Internet und in sozialen Medien umgesetzt wurde, besteht zukünftig noch Verbesserungspotential im Hinblick auf die effektvolle Platzierung. Die Betreuungs- und Schulungsangebo-

te und der technische Support von SafeZone.ch wird von den beratenden Fachpersonen als äusserst zufriedenstellend erlebt, was massgeblich zur Qualitätssicherung beiträgt. Wenn die Bekanntheit von SafeZone.ch zunimmt und die Nutzungszahlen weiter ansteigen, wird auch das Vertrauen von potentiellen Interessenten erhöht, sodass langfristig ein niederschwelliger, anonymer Zugang zum Suchthilfesystem für die breite Bevölkerung gemäss Hauptziel gewährleistet ist.

#### **Abschliessende Empfehlungen auf einen Blick**

- Sichtbarkeit von SafeZone.ch erhöhen: effektvolle Platzierung und Verlinkung auf relevanten regionalen Websites und Auftritt über soziale Medien; Einbezug der Zielgruppe und Verbreitung über externe Personen mit grossem Netzwerk.
- Französische Version: nach Möglichkeit französischsprachige Kantone mit einbeziehen und Angebot in allen drei grossen Landessprachen anbieten.
- Spezifische Diversifikationsthemen: Einbauen und Zielgruppe darauf aufmerksam machen.
- Aktivität im Forum erhöhen: interessierte Personen zum Austausch im Forum motivieren.
- Netzwerkarbeit: Aufrechterhalten der bestehenden kantonalen und regionalen Netzwerke und Einbindung weiterer interessierter Institutionen und Fachkräfte.
- Qualitätssicherung: hat sich bewährt und dient der Professionalisierung des Angebots.

## 1.2 Riassunto

SafeZone.ch è un portale Internet che offre consulenza gratuita e anonima online a persone toccate direttamente o indirettamente dalla dipendenza e dal consumo problematico di sostanze. La fase pilota, durata due anni, è ora giunta al termine. Il presente rapporto offre una valutazione conclusiva del portale, mettendo a confronto i criteri predefiniti per valutare i servizi offerti e i risultati del sondaggio, al quale hanno preso parte sia le istituzioni che hanno aderito al progetto sia persone esterne.

Durante la fase pilota, iniziata il 7 aprile 2014 e terminata il 30 aprile 2016, il portale ha contato oltre 70'000 visitatori unici e la registrazione di circa 1'980 nuovi utenti. 683 persone hanno fatto ricorso al servizio via mail generando, durante la durata del progetto, 2'302 contatti a fini di consulenza. Le chat individuali o di gruppo dedicate a un tema specifico, spazi di cui i consulenti hanno potuto gestire autonomamente il contenuto e i ritmi, sono invece state nettamente meno frequentate. L'attività del forum in tedesco è stata relativamente ridotta e, in due anni, sono stati pubblicati solo 202 contributi. All'inizio del progetto si è rinunciato alla creazione di un forum in italiano a causa delle ridotte risorse disponibili. Al momento del sondaggio, sia le istituzioni che hanno aderito al progetto sia le persone esterne hanno criticato la scarsità degli scambi sul forum. Si raccomanda pertanto di mettere a punto una strategia per animare maggiormente questo spazio, ma anche per aumentare la partecipazione alle chat e per rendere più interessanti i contenuti agli occhi degli utenti registrati. Le richieste di consulenza hanno riguardato soprattutto il consumo di alcol e di cannabis, e sono state sollecitate da persone vicine ai consumatori più sovente che dai diretti interessati.

Rispondendo al sondaggio, gli attori che hanno partecipato al progetto pilota e le persone legate in altro modo al portale si sono dette molto soddisfatte della piattaforma Internet, che considerano accogliente e facile da usare. Nonostante la vasta rete di contatti che lega i singoli attori di SafeZone.ch, altri esperti del settore e servizi gestiti da autorità cittadine o cantonali sia giudicata in termini molto positivi, si considera che, a questo livello, vi sia ancora un certo margine di miglioramento per eventualmente facilitare il triage nei contesti terapeutici ambulatoriali o residenziali. Quando, nell'estate 2016, il progetto passerà dalla fase pilota ad un'offerta permanente, si raccomanda di coinvolgere anche altri Cantoni. In particolare, se possibile, i Cantoni francofoni, così da estendere l'offerta a livello nazionale e fare in modo che il portale diventi, ovunque in Svizzera, il punto di contatto nazionale per la popolazione confrontata con problemi di dipendenza. A prescindere dal ruolo svolto da chi ha risposto al sondaggio, tuttavia, l'aspetto che ha raccolto le maggiori critiche non è stato tanto la barriera linguistica, quanto la scarsa visibilità del portale. Nonostante il lavoro di diffusione a livello nazionale sia stato uno degli obiettivi principali della fase pilota, accompagnato da un investimento pubblicitario in Internet e sui media sociali, si constata che vi è ancora un certo margine di miglioramento, soprattutto per quanto riguarda una buona visibilità.

I consulenti considerano in termini molto positivi quanto offerto loro da SafeZone.ch, in particolare la formazione, l'accompagnamento e il supporto tecnico. Ciò contribuisce in larga misura a garantire un'ottima qualità del servizio. Quando SafeZone.ch diventerà più noto al pubblico e il numero di utenti salirà ulteriormente, aumenterà anche la fiducia dei potenziali interessati e si riuscirà così, a lungo termine, ad offrire alla popolazione un accesso anonimo e a bassa soglia alla rete di aiuti per persone con problemi di dipendenza, ossia a raggiungere l'obiettivo principale del portale.

**Per concludere, le raccomandazioni in breve:**

- rendere SafeZone.ch più visibile: migliorare la visibilità e i link su siti web regionali frequentati, promuovere il servizio attraverso i media sociali, coinvolgere i gruppi target e diffondere l'informazione anche attraverso persone esterne che dispongano di una vasta rete di contatti;
- introdurre una versione francese: se possibile, coinvolgere anche i Cantoni francofoni e proporre così l'offerta nelle tre lingue principali;
- introdurre diversificazioni specifiche e attirare l'attenzione dei rispettivi gruppi target;
- rendere il forum più attivo: motivare persone interessate a discutere in questo quadro;
- per quanto riguarda il lavoro in rete, mantenere gli attuali contatti a livello cantonale e regionale ma coinvolgere anche altre istituzioni e specialisti interessati;
- continuare a garantire la qualità del servizio: l'impegno profuso a questo scopo ha dato ottimi risultati e serve a consolidare la professionalità dell'offerta.

### 1.3 Résumé

SafeZone.ch est un portail Internet qui offre des consultations en ligne gratuites et anonymes pour des questions liées aux addictions et s'adresse tant à des personnes ayant une consommation problématique de substances qu'à leurs proches et autres personnes concernées. Au terme d'une phase pilote de 2 ans, le présent rapport sert d'évaluation finale de SafeZone.ch en ce qu'il compare les critères de performance définis pour l'utilisation de l'offre aux résultats de l'enquête d'évaluation effectuée auprès des institutions participantes et de personnes extérieures

Durant la phase pilote du 7 avril 2014 au 30 avril 2016 le site Web de Safezone.ch a enregistré plus de 70'000 visiteurs uniques et quelques 1'980 nouvelles inscriptions. 683 personnes ont recouru à une consultation par mail, générant par là quelque 2'302 contacts pendant la durée du projet. Quoique sensiblement plus rares, des chats individuels ou en groupe – dédiés à une thématique particulière – ont également eu lieu, étant entendu que les professionnel-le-s impliqué-e-s définissaient librement tant le contenu que le temps consacré à cette offre. L'activité sur le forum en allemand de Safezone.ch a été relativement faible, au point de ne donner lieu qu'à 202 échanges durant les deux années en question. Par ailleurs, des ressources restreintes ont fait renoncer à la création d'un forum en langue italienne. Tant les institutions participantes que les personnes extérieures ont critiqué, lors de l'enquête d'évaluation, la rareté des échanges intervenus sur le forum en allemand. Aussi recommande-t-on de développer une stratégie à même d'augmenter l'activité du forum ainsi que la participation aux chats et d'en rendre plus attrayants les contenus pour leurs utilisatrices et utilisateurs. Si les demandes de conseils se sont focalisées avant tout sur les substances alcool et cannabis, il convient de relever qu'elles provenaient nettement plus souvent des proches que des consommateurs et consommatrices mêmes.

L'enquête d'évaluation a mis en évidence une satisfaction globalement élevée à l'égard de la plateforme Internet et la convivialité du site Web, et ce tant de la part des acteurs impliqués dans le projet pilote que des personnes autrement en rapport avec SafeZone.ch. Bien que la mise en réseau des différents acteurs de SafeZone.ch avec d'autres experts en addiction et institutions communales ou cantonales ait été jugée très positive, il reste nécessaire de l'optimiser pour simplifier, si nécessaire, d'un éventuel triage dans les contextes thérapeutiques ambulatoires ou résidentiels. Si l'intégration d'autres cantons est souhaitable lors du passage à une offre permanente de SafeZone.ch en été 2016, celle de cantons romands est recommandée pour favoriser l'émergence d'une plateforme nationale dédiée aux addictions couvrant l'ensemble de la Suisse. Indépendamment de leur fonction, ce n'est pas la barrière de la langue mais le manque de visibilité de SafeZone.ch qui a été le plus critiqué par les personnes interrogées. Même si le travail de relations publiques effectué sur le Web pour favoriser la notoriété nationale de SafeZone.ch a constitué un axe majeur du projet pilote et s'est traduit par de la publicité sur Internet et les médias sociaux, il est encore possible de l'améliorer en termes d'efficacité de placement. Tant les offres de prise en charge et de formation que le soutien technique de SafeZone.ch ont été jugés extrêmement satisfaisants par les professionnel-le-s en charge des consultations, ce qui contribue de manière significative à en garantir la



qualité. Enfin, notoriété accrue de SafeZone.ch et poursuite de la hausse des chiffres d'utilisation devraient aussi avoir pour effet d'augmenter la confiance des personnes potentiellement intéressées, de telle manière qu'à long terme l'ensemble de la population sera assurée de disposer d'un accès à bas seuil et anonymisé au système d'aide aux personnes dépendantes, conformément à l'objectif principal visé par ce projet.

**Recommandations finales en un coup d'œil**

- Augmenter la visibilité de SafeZone.ch: placement efficace, hyperlien avec les principaux sites Web régionaux et présence dans les médias sociaux; intégration du groupe cible et diffusion via des personnes extérieures disposant d'un vaste réseau.
- Version française: associer autant que possible les cantons francophones et proposer SafeZone.ch dans les trois principales langues nationales.
- Diversification des thèmes: développer des thèmes spécifiques et les faire connaître au groupe cible.
- Accroître l'activité sur le forum: inciter les personnes intéressées à y échanger.
- Mise en réseau: maintenir les réseaux cantonaux et régionaux existants et y intégrer d'autres institutions et professionnel-le-s intéressés.
- Assurance de la qualité: déjà démontrée, elle sert la professionnalisation de l'offre.

## 2 Einführung

SafeZone.ch ist ein Internetportal, das in Zusammenarbeit mit zehn Kantonen aus der deutsch- und der italienischsprachigen Schweiz und 20 Suchtfachstellen kostenlose und anonyme Onlineberatungen zu Suchtfragen anbietet. Rund 36 Fachleute, die im Suchtbereich tätig sind, bieten ihre Hilfe für Betroffene, Angehörige und Interessierte an. Die Plattform SafeZone.ch ist eine logische Konsequenz des veränderten Mediennutzungsverhalten und des damit einhergehenden verstärkten, internetbasierten Informationssuchverhalten zu Gesundheitsthemen in der Bevölkerung. Das Internet entwickelte sich in den vergangenen Jahren zu einer multidirektionalen Kommunikationsplattform, welche Menschen sowie deren Wissen und Erfahrungen miteinander verbindet. Bei näherer Betrachtung der in der Schweiz bestehenden internetgestützten Angebote der Suchthilfe fiel auf, dass die Möglichkeiten der neuen Technologien und Kommunikationsformen selten vollständig ausgeschöpft werden (Belliger & Thiery, 2012)<sup>1</sup>. Zur Bündelung von Expertenwissen und zur Qualitätssicherung wurde auf Anregung aus der Fachwelt das Pilotprojekt SafeZone.ch konzipiert. Die Hauptziele von SafeZone.ch umfassen die Schaffung eines einfachen und anonymen Zugangs zu professioneller Hilfe bei Fragen zu Suchtverhalten, die Verbesserung der Vernetzung und des Know-how Transfers zwischen Fachleuten im Suchtbereich sowie die Qualitätssicherung im Hinblick auf die internetgestützte Beratung. Die Dienstleistungen von SafeZone.ch richten sich an Personen mit problematischem Substanzkonsum und besorgte Angehörige sowie an Fachleute. Mithilfe von anonymen Mailberatungen, Einzel- und Gruppenchats, einem Forum und Links zu Selbsthilfetools und ambulanten und stationären Angeboten der Suchthilfe soll eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Thema Sucht in der Bevölkerung gefördert werden. SafeZone.ch versteht sich als Ergänzung zum bestehenden Suchthilfesystem und soll auch Personen erreichen, die aus zeitlichen und geographischen Gründen oder aufgrund von Stigmatisierungsängsten keine Beratungsstelle aufsuchen wollen oder können. Entscheidende Vorteile von Onlineberatungen sind die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit sowie die Virtualität, die eine wirksame Beziehung fördern kann. Diese wirksame Beziehung kann sich wiederum positiv auf eine Triage zu einer Face-to-Face Beratung auswirken. Die Niederschwelligkeit des Angebots, die Anonymität und Autonomie fördern Offenheit, subjektive empfundenes Geschütztsein und die Bereitschaft, sich unangenehmen Themen zu stellen, um diese zu bearbeiten. Um das Angebot von SafeZone.ch zu nutzen, müssen sich die Klientinnen und Klienten einmalig kostenlos registrieren indem sie einen Nicknamen und ein Passwort wählen und eine Angabe zu Alter und Geschlecht machen, damit eine spätere Beratung auf das Profil besser zugeschnitten werden kann.

Die Beratungsleistungen werden durch die Fachstellen der Kantone und Städte geleistet, der Betrieb wie auch die Qualitätssicherung, Ausbildung, Kommunikation und Promotion hingegen werden vom Bund getragen. Die Onlineberatung auf SafeZone.ch übernehmen Fachpersonen aus den beteiligten Fachstellen aus der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz, die eine langjährige Erfahrung in der Beratung und Begleitung von suchtbetroffenen Personen vorweisen können, eine

<sup>1</sup> Belliger, A. & Thiery, H. (2012). Nationales eSuchtportal. Eine Bedarfs- und Machbarkeitsanalyse. Bern: Infodrog.

mehrtägige Schulung besucht haben und anschliessend von einem Mentorat Gebrauch machen können. Zudem sind auch Fachpersonen aus dem Bereich der Selbsthilfe auf SafeZone.ch involviert, die beispielsweise Gruppenchats moderieren können. Eine französische Version der Internetplattform mitsamt Beratungsangebot in französischer Sprache konnte während der Pilotphase nicht realisiert werden, ist jedoch in Planung. Die Kommunikation und die Vernetzung der im Projekt involvierten Fachleute selbst erfolgt über eine spezielle, gesicherte und für den gewöhnlichen Webseitenbesucher nicht sichtbare virtuelle Beratungsstelle (VBSSt). Aufgrund der Heterogenität der teilnehmenden Institutionen bündeln sich im virtuellen Team von SafeZone.ch vielfältiges Wissen und etliche Kompetenzen. Die Zuteilung der Klientinnen und Klienten erfolgt nicht mehr nach regionalen Kriterien, sondern anhand der Fragestellung der Ratsuchenden sowie der Kompetenzen und der Verfügbarkeit der beratenden Fachpersonen. Zudem können sich die Fachleute der teilnehmenden Institutionen in der virtuellen Beratungsstelle intern über alle angebotenen Kommunikationswege austauschen, was die Vernetzung und den Know-how-Transfer stark fördert. Auch bestehende Beratungsstellen und lokale Angebote können von der Vernetzung, Koordination und Zusammenarbeit profitieren, indem sie schnell und unkompliziert auf die Expertise eines grösseren Teams zurückgreifen können.

Die Begleitforschung des Pilotprojekts umfasste eine Ist-Analyse der vorhandenen Onlineberatungsangebote und Selbsthilfetools für Suchtbelange in der Schweiz, um vorhandene Lücken zu identifizieren (Maier & Schaub, 2013)<sup>2</sup>. Dabei zeigten sich vor allem Lücken bei Onlineangeboten für tabuisierte Suchtformen wie dem Konsum von illegalen Drogen oder Verhaltenssüchte sowie ein Mangel an Angeboten für Angehörige, die sich um ein Suchtverhalten einer ihnen nahestehenden Person sorgten. Sowohl die Machbarkeitsstudie von Belliger und Thiery (2012) als auch die Ist-Analyse zu den bestehenden nationalen internetgestützten Angeboten der Suchtberatung von Maier und Schaub (2013) wiesen deutlich auf ein Verbesserungspotential hinsichtlich der Qualitätssicherung von Onlineberatungsangeboten hin. Daher umfasste die Begleitforschung auch die Erarbeitung eines Kompetenzprofils für beratende Fachleute und von konsensorientierten Qualitätsstandards für die Suchtberatung im Internet (Wenger & Schaub, 2013)<sup>3</sup>. Die Qualitätssicherung von SafeZone.ch umfasst letztlich aktuell sechs Säulen: 1) Weiterbildung in Onlineberatung und Mentorat, 2) Intervision und Austausch im internen Forum, 3) Interne fachlich-inhaltliche Qualitätskontrolle, 4) Notfallkonzept, Coaching und Supervision, 5) externe Begleitforschung und Evaluation sowie einen fachlichen Beirat, und 6) Datenschutz und rechtliche Abklärungen. SafeZone.ch möchte einen Beitrag dazu leisten, die Qualitätsentwicklung und Professionalisierung im Bereich der Onlineberatung zu Suchtfragen voranzutreiben. Vor diesem Hintergrund wurde ein Schulungsangebot zur Onlineberatung für im Suchtbereich tätige Fachleute aufgebaut, das schrittweise weiterentwickelt werden soll.

---

<sup>2</sup> Maier, L. & Schaub, M. (2013). Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz. Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung.

<sup>3</sup> Wenger, A. & Schaub, M. (2013). Qualitätsstandards in der eBeratung – Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites. Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung

Das Pilotprojekt SafeZone.ch wurde im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) von Infodrog auf operativer Ebene geleitet und koordiniert, sowie von einem fachlichen Beirat mit Vertreterinnen und Vertretern der Fachverbände und bestehender Onlineberatungsangeboten in angrenzenden Bereichen unterstützt. Die Steuerung des Projekts liegt bei der strategischen Leitung bestehend aus den teilnehmenden Kantonen, der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und Gesundheitsdirektoren (GKD), der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) und dem BAG. Das Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) wurde vom BAG mit der wissenschaftlichen Begleitung des Pilotprojekts beauftragt.

Nach der dreieinhalb jährigen Vertragsphase dient der vorliegende Bericht als Schlussevaluation von SafeZone.ch. Dabei werden definierte Leistungskriterien zur Angebotsnutzung den Ergebnissen der Evaluationsbefragung von beteiligten Institutionen ausgewertet und gegenübergestellt. Als objektive Leistungskriterien zählen die Arbeitsstunden der Fachpersonen mit beratender Tätigkeit bei SafeZone.ch, die Nutzungsindikatoren der verschiedenen Angebote der Plattform und eine Inhaltsanalyse betreffend den Themen, die den Anlass für das Aufsuchen einer internetgestützten Beratung boten. Im Rahmen der Evaluationsbefragung wurde geprüft, ob die an der Umsetzung beteiligten Personen und externe Personen mit anderem Bezug zum Projekt nach Ablauf der Pilotphase mit SafeZone.ch zufrieden sind, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden und wo Verbesserungspotential besteht. Diese Schlussevaluation dient letztlich dazu, erweiterte Verbesserungspotentiale von SafeZone.ch auf zu zeigen, um diese beim Übergang in den Regelbetrieb im Sommer 2016 bestmöglich zu nutzen.

## 3 Definierte Leistungskriterien

### 3.1 Leistungsindikator Arbeitszeit der Fachpersonen mit beratender Funktion

Im vorliegenden Kapitel 3 werden die aktuellen Leistungsindikatoren, Nutzungszahlen und Themenschwerpunkte von SafeZone.ch während der Dauer des Pilotprojekts zusammengefasst. Seit die SafeZone.ch Webseite im April 2014 in deutscher und im September 2014 in italienischer Sprache aufgeschaltet worden ist, wurden über 120,000 Besuche von rund 70,000 Unique Web Visitors auf der Website verzeichnet, wobei sich rund 2,000 Personen registriert haben und rund 1,000 Personen eine Beratung in Anspruch genommen haben.

In der nachfolgenden *Tabelle 1* ist die Arbeitszeit aller Fachpersonen mit direkter beratender Funktion im Pilotprojekt über die beiden Projektjahre hinweg zusammenfassend dargestellt und nach Tätigkeiten aufgegliedert. Aufaddiert ergeben sich für die Phase der Projektdauer vom 7. April 2014 bis 30. April 2016 insgesamt 7,913 Arbeitsstunden oder 943 Arbeitstage. Erfreulicherweise hat der administrative Aufwand über die Zeit hinweg nach Gewöhnung an das System deutlich abgenommen, während der effektive Arbeitsaufwand für Beratungen zugenommen hat (vgl. blau markierte effektive Arbeitsstunden in *Tabelle 1*) Insgesamt wurden 5,385 Arbeitsstunden oder 641 Arbeitstage für beratende Tätigkeiten und Foren oder Chat-Moderation aufgewendet, wobei die Mailberatung am häufigsten in Anspruch genommen worden ist. Fragen konnten aber auch in offenen Sprechstunden-Chats mit Fachpersonen gestellt werden. Im moderierten Gruppenchat wurden Erfahrungen und Lösungsmöglichkeiten für bestimmte Problemstellungen unter Betroffenen oder unter Angehörigen ausgetauscht. Zudem können Interessierte oder Betroffene unter sich verschiedene Suchtthemen im Forum diskutieren.

Obwohl die Kantone und Institutionsleitungen für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich sind, haben sich auch die Fachpersonen während dem ersten Jahr an der Bekanntmachung von SafeZone.ch beteiligt (*Tabelle 1*). An dieser Stelle soll jedoch auf ein mögliches *Underreporting* für die Folgejahre hingewiesen werden, da lediglich die Dauer der Einzel-, Gruppen-, Themen- und Interviewschats automatisch erfasst wird und die weiteren Tätigkeiten manuell erfasst werden müssen. So sind beispielsweise auch noch keine Arbeitsstunden für Sprechstunden im Jahr 2016 eingetragen, obwohl zum Zeitpunkt der Berichtlegung bereits Sprechstunden-Chats durchgeführt worden sind. Die Anweisung zur unmittelbaren, manuellen Erfassung der Arbeitszeit direkt nach Ausführung der Dienstleistung in dasselbe Zeiterfassungssystem könnte zu einer transparenteren Erfassung der Arbeitszeit beitragen.

Tabelle 1. Arbeitszeit der Fachpersonen mit beratender Funktion bei SafeZone.ch, N=37.

Tätigkeit	07.04. – 31.12.2014		01.01. – 31.12.2015		01.01 – 30.04.2016	
	Stunden	Tage*	Stunden	Tage*	Stunden	Tage*
Gruppenchat	175	20.8	234	27.8	49	5.9
Themenchat	122	14.5	88	10.5	0	0
Sprechstunde	8	1.0	149	17.8	0	0
Mailberatung (Erstberatung)	217	25.8	724	86.2	400	47.6
Mailberatung (Folgeberatung)	486	57.9	1,374	163.6	643	76.6
Intervision	249	29.6	155	18.5	94	11.2
Mentorat, Coaching, Supervision	125	14.9	348	41.5	38	4.5
Betreuung und Moderation der Foren	332	39.5	359	42.7	25	3.0
Öffentlichkeitsarbeit	28	3.3	3	0.4	0	0
Fachlich-administrative Tätigkeiten	803	95.6	404	48.1	93	11.1
Sonderkontingente	13	1.6	19	2.3	17	2.1
Krankheit	161	19.2	128	15.2	18	2.2
Stornierte Arbeitszeit	-89	-10.6	-79	-9.4	0	0
<b>Total</b>	<b>2,630</b>	<b>313.1</b>	<b>3,906</b>	<b>465.2</b>	<b>1,377</b>	<b>164.2</b>

\* Arbeitstage à 8.4h

### 3.2 Nutzungsindikatoren

Insgesamt haben sich während der Pilotphase 1,980 Personen neu bei SafeZone.ch registriert. Durch die 683 Personen, die eine Mailberatung in Anspruch genommen haben, sind während der Projektlaufzeit 2,302 Beratungskontakte verzeichnet worden. Deutlich seltener wurden auch Einzel- oder themenspezifische Gruppenchats realisiert (Tabelle 2). Die Aktivität im Forum war relativ klein, da während den beiden Jahren lediglich 202 Beiträge im Forum erstellt worden sind.

Tabelle 2. Nutzungszahlen von SafeZone.ch für die Dauer des Pilotprojekts 2014-2016.

Nutzungszahlen von SafeZone.ch vom 07.04.2014 – 30.04.2016	Total
Anzahl Registrierungen (ohne die Registrierungen zu Testzwecken)	1,980
Anzahl Mailberatungen	683
Anzahl Beratungskontakte per E-Mail	2,302
Sprechstunde (Einzelchats)	84
Gruppenchats	167 (mit 244Personen)
Forenbeiträge	202

Das Verzeichnis der Selbsttests zum Konsumverhalten wurde monatlich rund 1,000 Mal aufgerufen und der Bereich Hilfe vor Ort mit weiterführenden ambulanten und stationären Therapieangeboten wurde monatlich rund 1,500 aufgerufen. Im Laufe der Projektzeit sind die Erstanfragen für eine persönliche Mailberatung deutlich angestiegen (Abbildung 1).

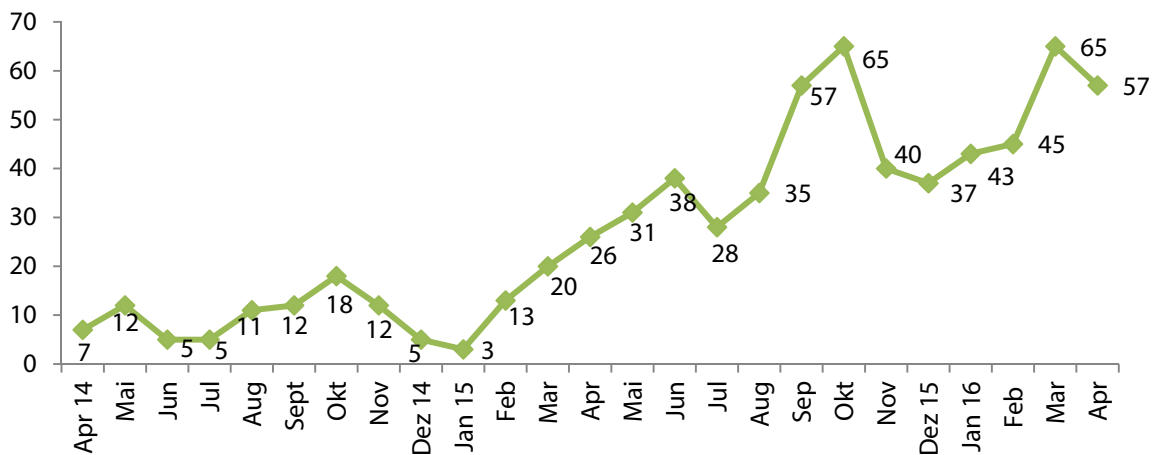


Abbildung 1. Entwicklung der Erstanfragen für eine Mailberatung via SafeZone.ch während der Projektlaufzeit vom 07.04.2014 bis zum 30.04.2016.

Auch wenn die Erstanfragen mit wiederholten Anfragen für eine Mailberatung kombiniert und über die Dauer des Pilotprojekts weg verfolgt werden zeigt sich eine Zunahme der Anfragen mit einem Höchstwert von 182 Mailberatungsanfragen im März 2016 (Abbildung 2). Mit steigender Anzahl Mailanfragen stieg auch die Anzahl Beratungskontakte kontinuierlich (Abbildung 2), wobei im Durchschnitt jeweils 8.7 Kontakte pro Beratung verzeichnet worden sind. Dieser Mittelwert ist jedoch mit Vorsicht zu genießen, da die wenigen Jugendlichen, die SafeZone.ch nutzen, deutlich mehr Kontakte in Anspruch nehmen als Erwachsene (14.7 Kontakte vs. 2.7 Kontakte).

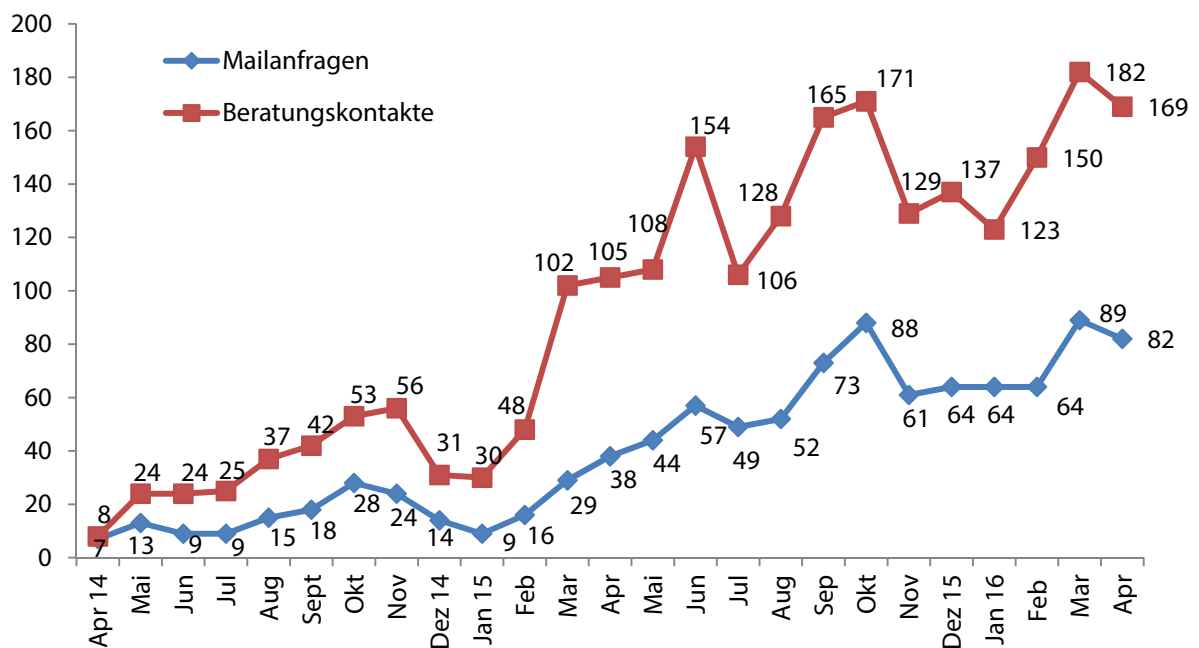


Abbildung 2. Entwicklung der Mailanfragen und Beratungskontakte via SafeZone.ch während der Projektlaufzeit vom 07.04.2014 bis zum 30.04.2016.

### 3.3 Inhaltsanalyse der Mailberatungen

Nach Angaben von SafeZone.ch sind Beziehungskrisen aufgrund von Suchtproblemen der häufigste Grund für Anfragen, wobei diese grösstenteils durch weibliche Angehörige erfolgen. Insgesamt sind 61 Prozent der Hilfesuchenden Frauen, obwohl in der Schweiz mehr Männer als Frauen von Suchtproblemen betroffen sind. Relativ häufig sind auch Anfragen von Eltern, deren Kinder illegale Drogen konsumieren oder zu viel Zeit im Internet oder bei Videospiele verbringen (7.4%). Grundsätzlich betreffen die Fragen, die von Betroffenen oder Angehörigen gestellt werden, alle möglichen Süchte und Substanzen. Für viele ist die Mailberatung ein allererster Versuch, sich Hilfe zu holen und konkrete Antworten und Empathie zu finden. In den meisten Fällen möchten die Klientinnen und Klienten wissen, wie man eine beginnende Abhängigkeit erkennt, den Konsum reduziert oder ganz mit einem Suchtverhalten aufhören kann. Dabei können auch zusätzliche Belastungen wie Ängste, Depressionen oder Einsamkeit thematisiert werden. Ein Viertel der Personen mit Beratungsanfragen ersuchten um Informationen, während ein Fünftel der Klientinnen und Klienten Fragen zu weiterführender Hilfe (z.B. ambulante oder stationäre Therapie) stellten. Bei Anfragen von (meist weiblichen) Angehörigen stand am häufigsten die Sorge um den Substanzkonsum des Partners bzw. der Partnerin im Fokus der Beratung und effizientes, unaufdringliches Hilfeverhalten wurde diskutiert. Insgesamt kamen 50% der Anfragen von Angehörigen (Verwandte und nahestehende Personen und 43% von Personen mit eigener Suchtproblematik. Für die im Rahmen von SafeZone.ch durchgeführten Mailberatungen im ersten Halbjahr 2015 liegt eine Inhaltsanalyse vor. In *Abbildung 3* wird aufgezeigt, dass Alkohol und Cannabis die beiden Hauptthemen der Mailberatungen im Jahr 2015 dargestellt haben. Anfragen zu einer Beratung betreffend Konsum dieser beiden Substanzen wurden allerdings deutlich häufiger von besorgten Angehörigen als von Konsumierenden mit problematischem Substanzkonsum selbst eingereicht (*Abbildung 3*).

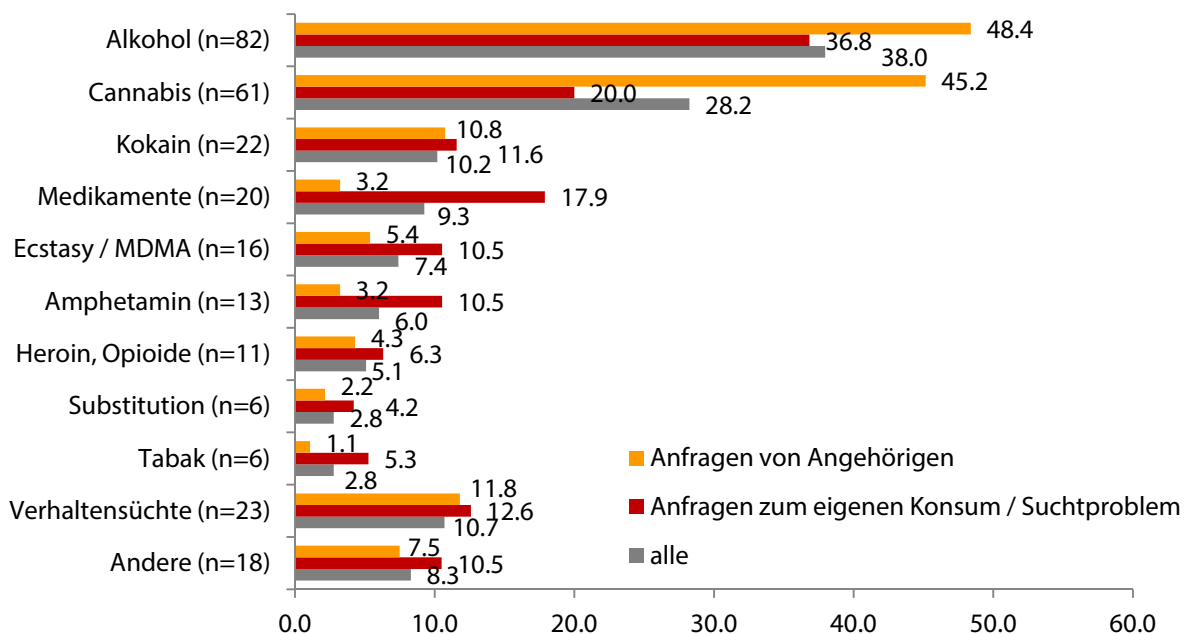


Abbildung 3. Themen der Mailberatungen die vom 01.01. – 31.07.2015 im Rahmen von SafeZone.ch durchgeführt worden sind in Prozent (%).



## 4 Evaluationsbefragung beteiligter Institutionen

### 4.1 Rekrutierung und Stichprobenbeschreibung

Am 22. März 2016 wurden alle am Pilotprojekt beteiligten Institutionen und Fachleute sowie auch externe Personen, die den Newsletter von SafeZone.ch abonniert hatten oder im Suchtindex aufgeführt waren, zur Teilnahme an einer kurzen Evaluationsbefragung von SafeZone.ch eingeladen. Sowohl Instituts- und Fachbereichsleitende als auch Mitglieder der strategischen Leitung oder des fachlichen Beirats, alle Institutionen des Suchtindex und auch alle kantonalen und städtischen Suchtbeauftragten (KKBS & SKBS) gehörten zur Zielgruppe, die erreicht und zur Umfrageteilnahme motiviert werden sollte. Neben der Bewertung der Zufriedenheit mit dem Angebot diente die Befragung auch der Identifikation von Verbesserungspotentialen, welche dabei helfen, das Projekt weiter zu entwickeln. Die Verbesserungspotentiale und weitere Bemerkungen, welche die Befragten am Ende der Befragung explizit notiert hatten, sind im *Anhang A* nach Funktionsgruppen geordnet aufgeführt und der vollständige Fragebogen für die Evaluationsbefragung kann dem *Anhang B* entnommen werden. Die Onlinebefragung erfolgte anonym in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch und dauerte 10 bis 25 Minuten. Anfang April wurde ein Reminder verschickt, der die eingeladenen Personen erneut zur Teilnahme aufforderte. Die Umfrage war bis zum 18. April online abrufbar. Um Abbrüche zu verhindern, wurden die Teilnehmenden eingangs darauf hingewiesen, dass Sie angeben dürfen, wenn sie eine Fragestellung aufgrund fehlender Informationen oder aus persönlichen Gründen nicht beurteilen können. Insgesamt haben 123 Personen die Umfrage wie vorgesehen beendet. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse der Evaluation von SafeZone.ch basieren auf den Angaben dieser Personen.

An der Onlineumfrage haben 68 Frauen (55.4%) und 52 Männer (42.3%) sowie drei Personen (2.4%) mit anderem Geschlecht (Transgender) teilgenommen. Die grosse Mehrheit der Umfrageteilnehmenden war 40 bis 59 Jahre alt (*Abbildung 4*)

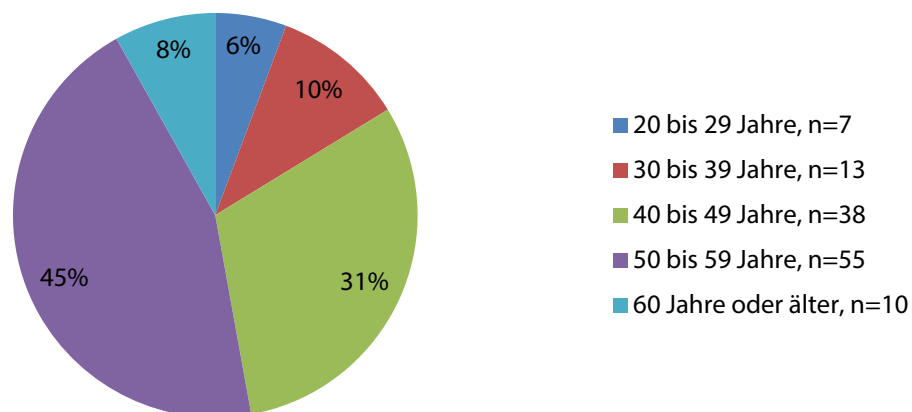


Abbildung 4. Altersverteilung der Umfrageteilnehmenden in Prozent (%), N=123.

Die Umfrageteilnehmenden haben vor allem Berufe wie Sozialarbeiter, Psychologe, Sozialpädagoge, oder Pfleger gelernt (Abbildung 5). Ein Viertel gab an, ursprünglich einen anderen Beruf gelernt zu haben, wobei unter anderem Soziologe, Lehrer, Betriebsökonom und Polizist genannt wurden.

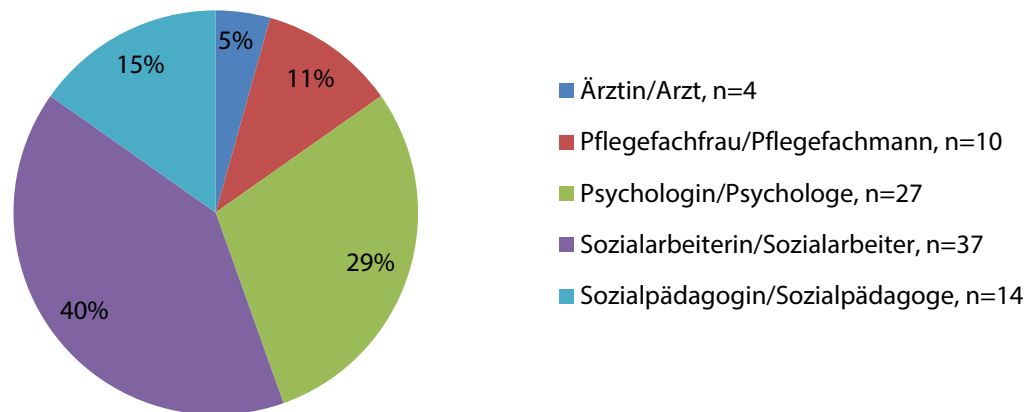


Abbildung 5. Gelernter Beruf der Umfrageteilnehmenden in Prozent (%), N=123.

Knapp zwei Fünftel der Umfrageteilnehmenden gehen einer Anstellung im Kanton Bern oder Zürich nach (38.2%) und jede/r zehnte Umfrageteilnehmer/in arbeitet im Tessin (Tabelle 3).

Tabelle 3. Kanton, in welchem die hauptsächliche Arbeitstätigkeit der Befragten erfolgt, N=117.

Kanton	n(%)	Kanton	n(%)
Aargau	8 (6.5)	Schaffhausen	2 (1.6)
Bern	24 (19.5)	Solothurn	2 (1.6)
Basel-Landschaft	3 (2.4)	Schwyz	2 (1.6)
Basel-Stadt	5 (4.1)	Thurgau	6 (4.9)
Fribourg	1 (0.8)	Tessin	12 (9.8)
Graubünden	1 (0.8)	Uri	1 (0.8)
Luzern	5 (4.1)	Waadt	6 (4.9)
Neuenburg	1 (0.8)	Wallis	2 (1.6)
Nidwalden	2 (1.6)	Zug	2 (1.6)
Obwalden	1 (0.8)	Zürich	23 (18.7)
St. Gallen	8 (6.5)		

Insgesamt wurden ursprünglich 1,539 Personen zur Teilnahme an der Evaluationsbefragung eingeladen. Dabei richtete sich die Einladung an 61 Personen aus direkt bei SafeZone.ch beteiligten Institutionen (wobei fünf nicht mehr aktiv dabei waren), 87 Personen mit oder ohne Beteiligung aus der strategischen Ebene und an 22 Personen, die den fachlichen Beirat von SafeZone.ch bildeten. Zusätzlich wurden aber auch 1,371 Personen angeschrieben, die den Newsletter von SafeZone.ch abonniert hatten oder stellvertretend für eine Einrichtung im Suchtindex registriert sind. Jede/r fünfte Umfrageteilnehmer/in hat im Rahmen von SafeZone.ch als Fachperson direkt beratende, therapeutische oder moderierende Tätigkeiten ausgeführt, wobei 27 von 36 Fachleuten (75%) an der Umfrage teilgenommen haben (Abbildung 6). Von den Personen mit leitender Position bei einer beteiligten Institution haben 18 von 20 Personen (90%) an der Evaluationsbefragung teilgenommen.

men. Die Rücklaufquote bei Personen mit direkter Beteiligung am Pilotprojekt war daher sehr erfreulich. Auf der strategischen Ebene haben lediglich 15 von 87 Personen (18%) teilgenommen, die Mitglied der strategischen Leitung von SafeZone.ch oder der städtischen oder kantonalen Konferenz der Beauftragten für Suchtfragen (SKBS/KKBS) sind. Insgesamt 5 von 22 Mitgliedern (23%) des fachlichen Beirats von SafeZone.ch haben den Onlinefragebogen ausgefüllt. Die Hälfte der Umfrageteilnehmenden hatte einen anderen Bezug zu SafeZone.ch und wollte dennoch eine Einschätzung zum Pilotprojekt abgeben (Abbildung 6).

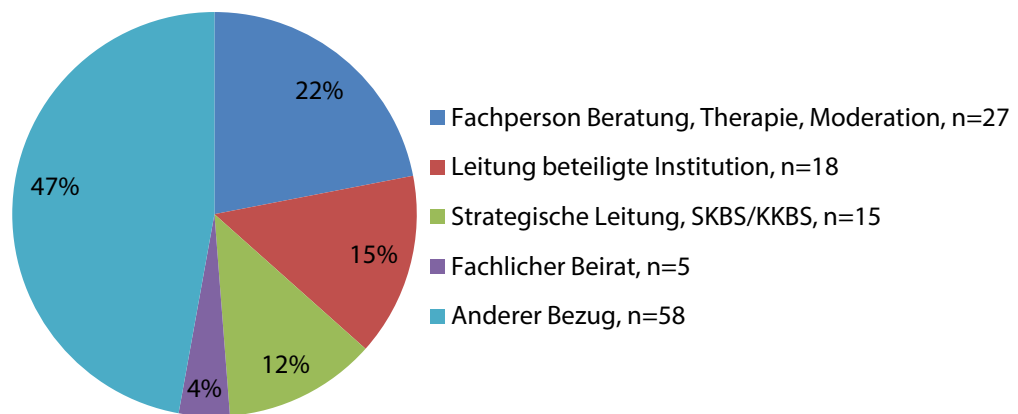


Abbildung 6. Persönliche Funktion und Bezug zum Pilotprojekt SafeZone.ch, N=123.

#### 4.1.1 Beratung, Therapie und Moderation (n=27)

Die Fachpersonen, die für die Beratung, Therapie oder die Moderation des Pilotprojekts verantwortlich waren, hatten in ihrer Einrichtung im Schnitt 20 Personen angestellt ( $SD = 23$ ). Elf Institutionen zählten weniger als 10 Mitarbeitende (44.0%), während die Leitung der grössten Institution 100 Mitarbeitende angestellt hatte (4.0%). Insgesamt umfassen 18 dieser Einrichtungen 500 bis 2,000 Stellenprozente. Lediglich eine Institution berichtete davon, dass sie über 2,000 Stellenprozente umfasst und 8 Institutionen decken weniger als 500 Stellenprozente ab. Die Mehrheit der beratenden Fachpersonen sind an Institutionen mit ambulantem Behandlungssetting tätig ( $n=19$ ), wobei 3 Personen für Selbsthilfegruppen verantwortlich sind und je 2 Personen in einer niederschweligen Einrichtung und einer Einrichtung mit stationärer Behandlung angestellt sind. Eine Person arbeitet in einer Einrichtung mit gemischtem Setting, in welcher sich Menschen mit Suchtproblemen sowohl ambulant als auch stationär behandeln lassen können. Die meisten Fachpersonen verfügten über eine lange Berufserfahrung: 3 Personen sind seit ein bis zwei Jahren in der Suchtberatung oder -behandlung tätig, 10 Personen seit drei bis neun Jahren, 8 Personen seit 10 bis 15 Jahren, 3 Personen seit 16 bis 24 Jahren und 3 Personen sogar schon seit 25 bis 35 Jahren.

#### 4.1.2 Leitung von beteiligten Institutionen (n=18)

Die Institutsleiter von beteiligten Institutionen gaben an, dass in Ihren Instituten im Durchschnitt 27 Personen angestellt sind ( $SD=29$ ). Vier Institute zählten weniger als 10 Mitarbeitende (22.1%) und zwei Institute zählten 100 Mitarbeitende (11.1%). Insgesamt umfassen 10 dieser Einrichtungen 500 bis 2,000 Stellenprozent. Drei Institutionen berichteten davon, dass sie über 2,000 Stellenprozent umfassen und 5 Institutionen decken weniger als 500 Stellenprozent ab. Die Mehrheit der Institutsleitenden gab an, dass die meisten Menschen in ihrer Einrichtung ambulant behandelt werden ( $n=11$ ), wobei auch 4 Leitungspersonen aus Einrichtungen mit stationären Massnahmen und jeweils eine Person aus einer niederschweligen Einrichtung, einer Selbsthilfeorganisation und einer Telefon-/ Onlineberatung an der Umfrage teilnahmen. Ein Drittel der Personen, die mit der Leitung eines beteiligten Instituts beauftragt waren ( $n=6$ ), berichteten davon, dass ihre Stadt bzw. ihr Kanton in den letzten Jahren starke strukturelle Änderungen im Suchtbereich durchlaufen hatte, wovon auch ihre Institution beeinflusst wurde. Betroffen waren fünf Institutionen mit ambulantem Behandlungssetting und eine Institution mit stationärem Behandlungssetting, wobei sie den Sitz in den Kantonen Aargau, Bern und Tessin hatten.

#### 4.1.3 Strategische Leitung, SKBS und KKBS (n=15)

Die Hälfte der Personen ( $n=7$ ) der strategischen Leitung von SafeZone.ch oder Amt in städtischen (SKBS) bzw. kantonalen Konferenzen (KKBS) gab an, sich aktiv an der Kommunikation von SafeZone.ch in ihrer Stadt oder ihrem Kanton beteiligt zu haben. Ebenfalls die Hälfte ( $n=7$ ) stimmte zu, dass in ihrer Stadt bzw. ihrem Kanton in den letzten Jahren starke strukturelle Änderungen im Suchtbereich stattgefunden haben. Diese Personen waren in den Kantonen Bern, Schaffhausen oder St. Gallen berufstätig. Lediglich eine Person wünschte sich mehr Vernetzung mit den involvierten Fachpersonen in ihrer Stadt bzw. ihrem Kanton, während sich neun Personen dagegen aussprachen und fünf Personen die Frage nicht beantworten konnten. Von den Befragten mit strategischen Leitungsfunktionen oder Zugehörigkeit zur städtischen oder kantonalen Konferenz der Suchtbeauftragten möchte niemand eine aktivere Rolle im Aktionsgefüge einnehmen. Immerhin acht Personen bestätigten, dass Einrichtungen oder Institutionen aus ihrer Stadt bzw. ihrem Kanton bei SafeZone.ch mit involviert seien. Drei Personen verneinten eine solche Beteiligung und die restlichen Befragten aus dieser Gruppe konnten die Frage nicht beantworten.

#### 4.1.4 Fachlicher Beirat (n=5)

Von den fünf Befragten des fachlichen Beirats hat sich nur eine Person aktiv an der Kommunikation von SafeZone.ch beteiligt. Immerhin zwei Personen gaben an, sich aktiv bei der inhaltlichen Gestaltung eingebracht zu haben. Lediglich eine Person wünschte sich mehr Vernetzung mit den involvierten Fachpersonen in ihrer Stadt bzw. ihrem Kanton, während sich zwei Personen dagegen aussprachen und zwei Personen die Frage nicht beantworten konnten. Von den Befragten, die dem

fachlichen Beirat von SafeZone.ch angehören möchte niemand eine aktivere Rolle im Aktionsgefüge einnehmen.

#### 4.1.5 Institutionen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch (n=58)

Insgesamt 19 Institutionen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch haben den Link zu SafeZone.ch bereits auf ihrer Website eingebettet. Vier Institutionen möchten dies in Zukunft tun und 28 Institutionen antworten mit einem vorläufigen Nein. Von sieben Befragten werden Gründe genannt, warum sie die Website nicht verlinken möchten (vgl. *Anhang A*). Zwei Personen nennen die fehlende französische Version der Website als Grund. Zwei Personen begründen ihre Antwort damit, dass sie bereits selbst seit längerer Zeit über ein Onlineberatungsangebot verfügen, eine Person vermisst das Thema Sucht und häusliche Gewalt und eine Institution richtet sich lediglich an Kinder und Jugendliche und erklärt damit die fehlende Verlinkung zu SafeZone.ch. Eine der sieben Antworten ist nicht direkt verneinend und verweist auf die Abklärung der Möglichkeiten der kantonalen Verwaltung. Von den Institutionen die bisher nicht bei SafeZone.ch involviert sind, zeigt sich ein Drittel für eine zukünftige Beteiligung interessiert und verweist auf eine Kontaktstelle. Zwei Drittel der Personen lehnen eine zukünftige Beteiligung ab und begründen dies mit einer Vielzahl an Gründen (vgl. *Anhang A*). Wie bereits bei der Ablehnung der Verlinkung der Website sind eigene, bereits länger bestehende Angebote ein Grund für das fehlende Interesse an einer Beteiligung. Fehlende zeitliche oder finanzielle Ressourcen sind weitere Gründe, wobei eine Person anmerkt, dass eine Beteiligung lediglich für staatliche Einrichtungen attraktiv erscheint. Seitens der Polizei folgte der Hinweis, dass sie eher repressiv tätig sei und Hand für Hilfe biete, wobei andere Institutionen für effektive Hilfe und Beratungen zuständig seien. Eine stationäre Institution und eine Kontakt- und Anlaufstelle begründen das Desinteresse mit dem Fehlen thematischer Überschneidungen, da sie sich auf die Therapie, den Alltag und Gesundheitsfragen beschränken. Verschiedentlich wurde jedoch kommentiert, dass Kontakte zu Infodrog bestehen oder eine Beteiligung zustande kommt (z. B. in den Kantonen Luzern und Zug).

#### 4.2 Generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch

Die generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch wird von den Befragten deutlich zum Ausdruck gebracht. Auf einer Skala von eins bis zehn (Bestwert) wird im Durchschnitt eine acht vergeben. Eine leicht tiefere Bewertung der generellen Zufriedenheit mit SafeZone.ch wird bei Institutionen die (noch) nicht am Projekt beteiligt sind beobachtet (*Abbildung 7*). Während die schlechteste Bewertung unter den Personen, die in irgendeiner Art und Weise bei SafeZone.ch involviert waren eine fünf war, gaben in der Gruppe der Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch zwei Personen an, mit dem Angebot überhaupt nicht zufrieden zu sein (1) und eine weitere Person war ebenfalls nicht begeistert (3). Allerdings gaben auch sechs der nicht involvierten Personen an, mit SafeZone.ch äusserst zufrieden zu sein (10). Zehn Personen, welche keinen direkten Bezug zu SafeZone.ch hatten sahen davon ab, die Frage zu beantworten.

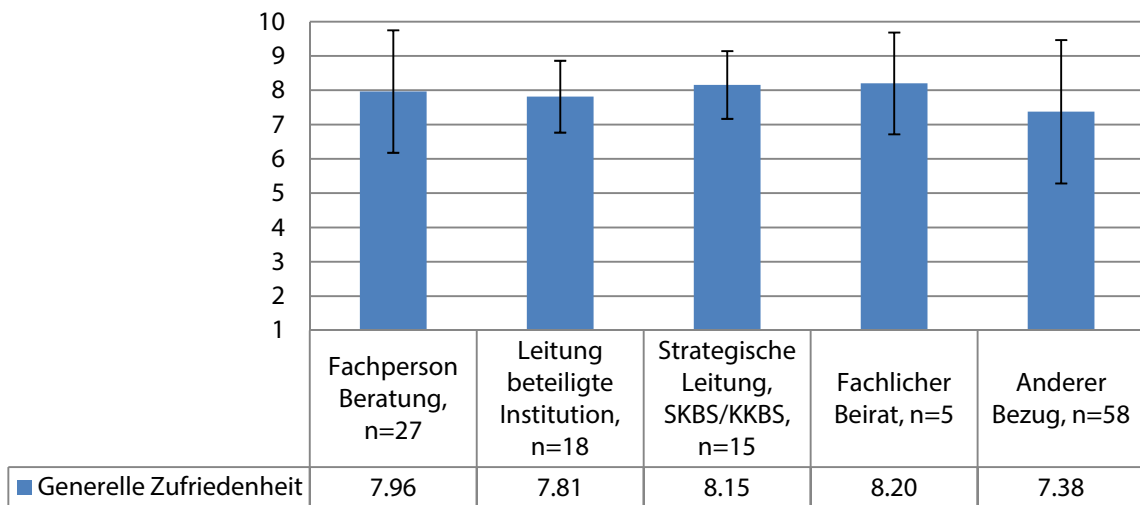


Abbildung 7. Generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch; 1=überhaupt nicht zufrieden und 10=sehr zufrieden.

Die Fachpersonen mit beratender Funktion wurden zudem gefragt, wie zufrieden sie mit ihrer Tätigkeit als Beraterinnen und Berater seien, wobei der Durchschnittswert bei 7.37 ( $SD=2.02$ ) zu liegen kam. Die Zufriedenheit mit der Beratungstätigkeit lag demnach ganz leicht unter der generellen Zufriedenheit mit dem Programm.

#### 4.3 Zielerreichung und Verbesserungspotential von SafeZone.ch

Das Hauptziel des Pilotprojekts SafeZone.ch war die Entwicklung eines niederschwellig und anonym zugänglichen Onlineportals mit professioneller Hilfe zu Suchtfragen. Von Fachpersonen mit beratender Funktion und Personen der strategischen Ebene wurde das Erreichen dieses Hauptziels deutlich als zutreffend bezeichnet, während die anderen drei Gruppen die Zielerreichung leicht kritischer, aber dennoch überwiegend positiv einstufen (Abbildung 8). Vor allem Personen im fachlichen Beirat und Personen auf strategischer Ebene waren sich sicher, dass SafeZone.ch einen verbesserten Zugang zur Suchthilfe ermöglicht. Dass die internetgestützten Kommunikationsformen, die bei SafeZone.ch zur Verfügung gestellt werden, die Vernetzung und den Know-how Transfer zwischen den bei SafeZone.ch beteiligten Fachpersonen und anderen Suchtexperten aus der Schweiz verbessern würden, wurde von den Befragten und auch von den beteiligten Fachkräften selbst weniger klar erkannt (Abbildung 8). Der wohl grösste Kritikpunkt, der sowohl von direkt oder indirekt an SafeZone.ch beteiligten als auch von aussenstehenden Personen genannt wurde, ist die fehlende Sichtbarkeit von bzw. die ungenügende Werbung für SafeZone.ch (vgl. Anhang A). Mehrere Befragte fordern SafeZone.ch dazu auf, den Bekanntheitsgrad von SafeZone.ch in der Schweiz zu erhöhen und empfehlen dazu die Zusammenarbeit mit Suchthilfeinstitutionen sowie die vermehrte Nutzung von Massenmedien und sozialen Netzwerken. Somit ist die sorgfältige Planung von zukünftiger effizienter Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Ziel, das SafeZone.ch beim Übergang in die Regelversorgung verfolgen sollte, um neben der Vernetzung der Akteure untereinander auch die Vernetzung des Angebots mit den Ratsuchenden gewährleisten zu können.

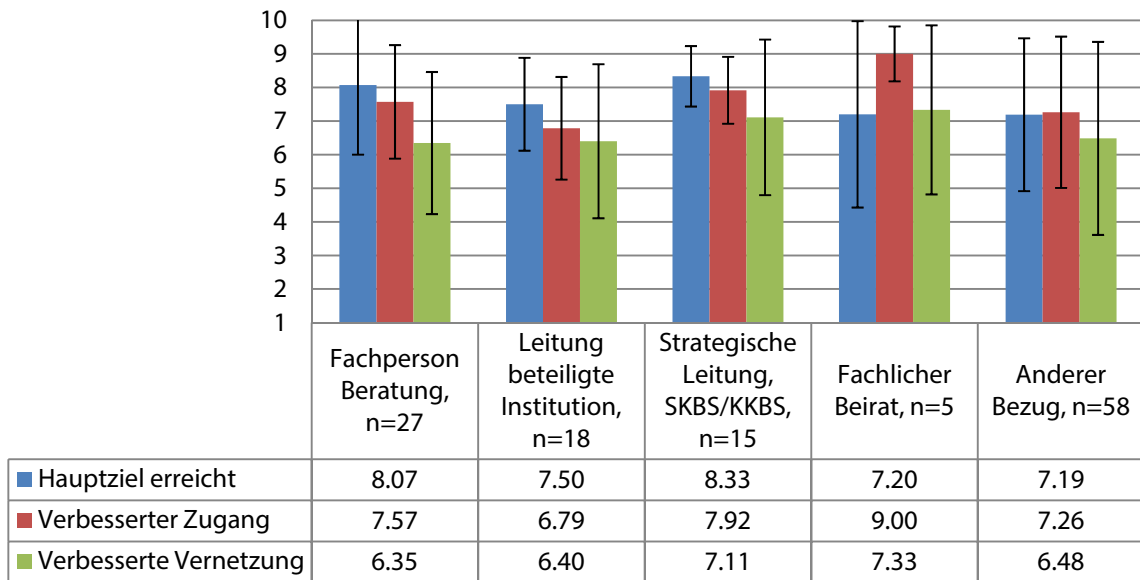


Abbildung 8. Bewertung der Erreichung des Hauptziels sowie der Verbesserung des Zugangs zur Suchthilfe und Verbesserung der Vernetzung und des Know-how Transfers zwischen den Befragten und anderen Suchtexperten aus der Schweiz; 1=trifft überhaupt nicht zu und 10=trifft voll und ganz zu.

Alle Personen, die direkt oder auf strategischer Ebene am Projekt SafeZone.ch beteiligt waren, sind sich einig, dass SafeZone.ch nicht als Konkurrenz sondern als ein ergänzendes Produkt des Suchthilfesystems geschaffen wurde (Abbildung 9). Auch der Aussage, dass SafeZone.ch die Qualität der internetgestützten Suchtberatung in der Schweiz erhöht habe, wurde von den beteiligten Personen als zutreffend beurteilt. Einzig bei den Personen mit anderem Bezug ist eine grössere Spannweite an Bewertungen zu beobachten, da nicht alle dieser Meinung sind (Abbildung 9), wobei sich 16 bzw. 27 Personen dieser Gruppe von der Beurteilung dieser Einschätzungen enthalten haben.

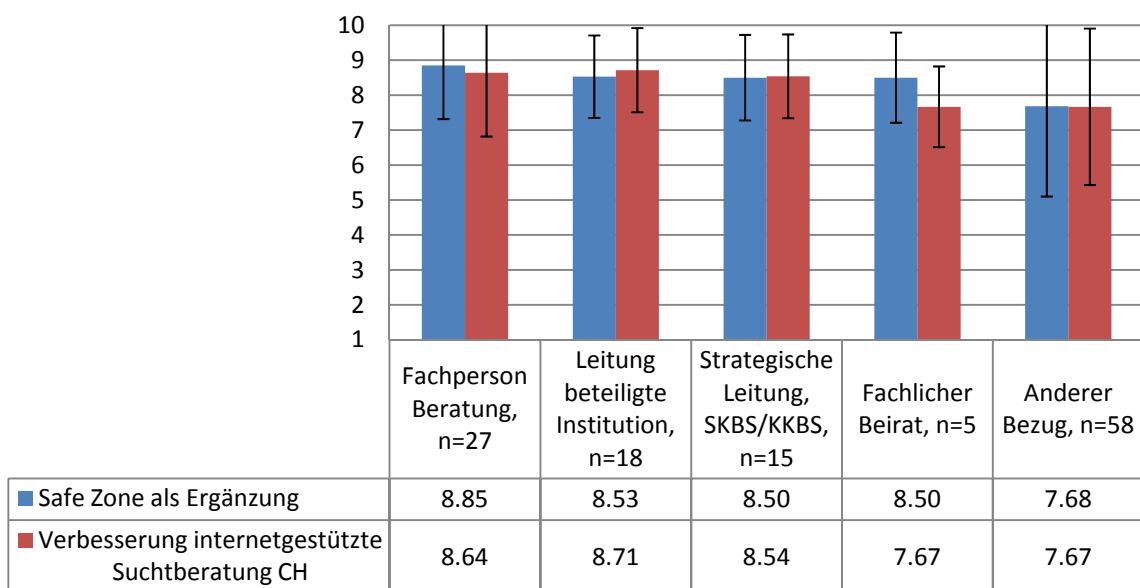


Abbildung 9. Bewertung des Auftritts von SafeZone.ch als ergänzendes Produkt und Verbesserung der Internetgestützten Suchtberatung in der Schweiz durch SafeZone.ch; 1=trifft überhaupt nicht zu und 10=trifft voll und ganz zu.

#### 4.4 Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website

Über alle Gruppen hinweg wurde für verschiedene Bereiche nach der Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website gefragt, die im Rahmen des Pilotprojekts aufgebaut wurde. Die Zufriedenheit mit der Projektwebsite wurde durchgehend als positiv bewertet, sowohl Struktur, Design, Funktionen und auch die Alltagstauglichkeit scheinen sich bewährt zu haben (Abbildung 10). Die Zufriedenheit ist bei externen Personen leicht tiefer und zwei Personen weisen am Ende der Befragung explizit nochmals darauf hin, dass betreffend Grafiken, Design und Übersichtlichkeit noch Verbesserungspotential besteht (vgl. Anhang A). Ohne dass die Frage zur Zufriedenheit mit den psychoedukativen Elementen der Website den Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch gestellt wurde, merkte eine Person am Ende an, dass das Verzeichnis der Adressen mit Hilfe vor Ort auf die Vollständigkeit überprüft werden sollte (Anhang A). Im Hinblick auf die Selbsttests hat zudem eine leitende Person einer beteiligten Institution angemerkt, dass sie anstelle der Verweise auf die Selbsttests via Link die Einbettung von validierten Tests auf der Webseite bevorzugen würde und auch aus der Gruppe der externen Personen wird empfohlen, dass bei den Selbsttests weniger mehr ist (Anhang A).

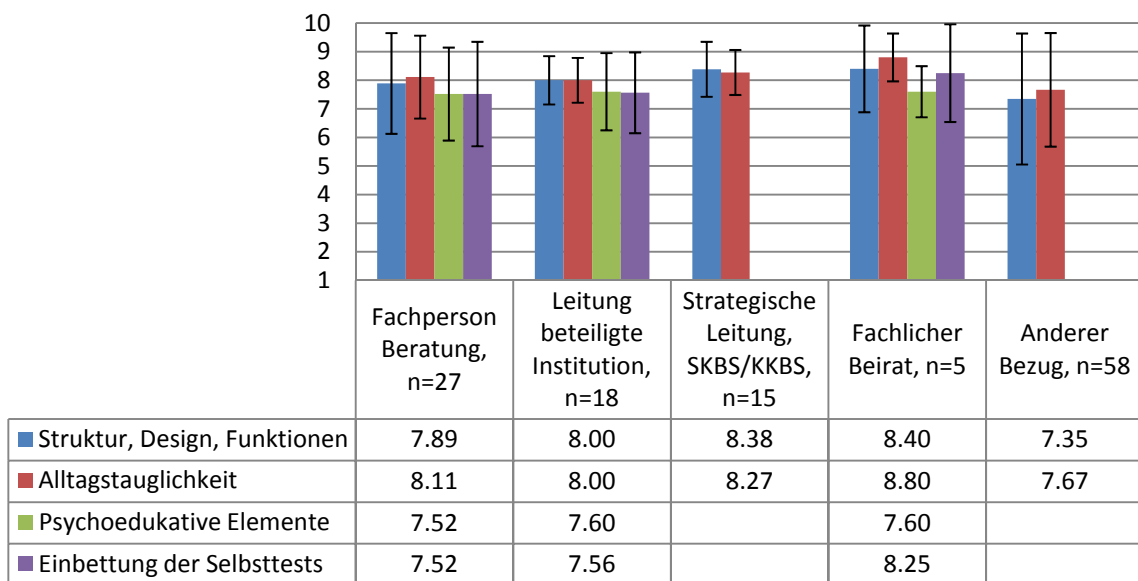


Abbildung 10. Generelle Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website im Hinblick auf Struktur, verwendetes Design, verfügbare Funktionen, Alltagstauglichkeit hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Navigation sowie Einbettung der psychoedukativen Elemente „Themen A-Z“ und der Einbettung der Selbsttests; 1=überhaupt nicht zufrieden und 10=sehr zufrieden; psychoedukative Elemente und Einbettung der Selbsttest wurden bei der Strategischen Leitung und bei der Gruppe „Anderer Bezug“ nicht erfragt.

#### 4.5 Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit einzelnen Akteuren

Im Rahmen der Evaluationsbefragung wurden alle an SafeZone.ch beteiligten Personen gefragt, wie zufrieden sie mit der Zusammenarbeit mit weiteren Akteuren des Projekts waren. Die Fragestellung wurde dabei für jede Gruppe leicht angepasst. Die Fachpersonen zeigten sich sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit weiteren Fachpersonen und der Projektleitung (Abbildung 11) und nur eine Fachperson sah explizit Verbesserungspotential im Hinblick auf die Vernetzung der



Fachpersonen (Anhang A). Auch Personen mit Leitungsfunktion bei beteiligten Institutionen zeigten sich zufrieden mit der Zusammenarbeit mit beratenden Fachpersonen und weiteren für SafeZone.ch verantwortlichen Personen. Diejenigen Personen der strategischen Ebene, die eine Zusammenarbeit mit in ihrer Stadt oder ihrem Kanton tätigen Fachpersonen erlebt hatten, zeigten sich ebenfalls zufrieden damit (Abbildung 11). Nur wenige Fachpersonen ( $n=10$ ) und Institutionsleitende ( $n=5$ ) beantworteten die Frage der Zufriedenheit mit der Kooperation mit anderen Institutionen und Organisationen im Falle einer Vermittlung oder Überweisung von SafeZone.ch Klientinnen und Klienten in ein Face-to-Face Beratungsangebot (oder umgekehrt). Die Zufriedenheit lag dabei im mittleren Bereich und war nicht bei allen Befragten vorhanden (Abbildung 11), allerdings wurden im Rahmen der Befragung keine spezifischen Schwierigkeiten erfasst, die bei Überweisungen aufgetreten sind. Die Daten deuten darauf hin, dass bisher nur wenige Triangulationen stattgefunden haben und dass bei der Kooperation mit anderen Institutionen und Organisationen im Falle einer Vermittlung oder Überweisung (online zu Face-to-Face Beratung oder umgekehrt) noch Verbesserungspotential besteht. Eine Fachperson wies darauf hin, dass sie hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Ärzten und Krankenhäusern noch Verbesserungspotential sehen würde (vgl. Anhang A).

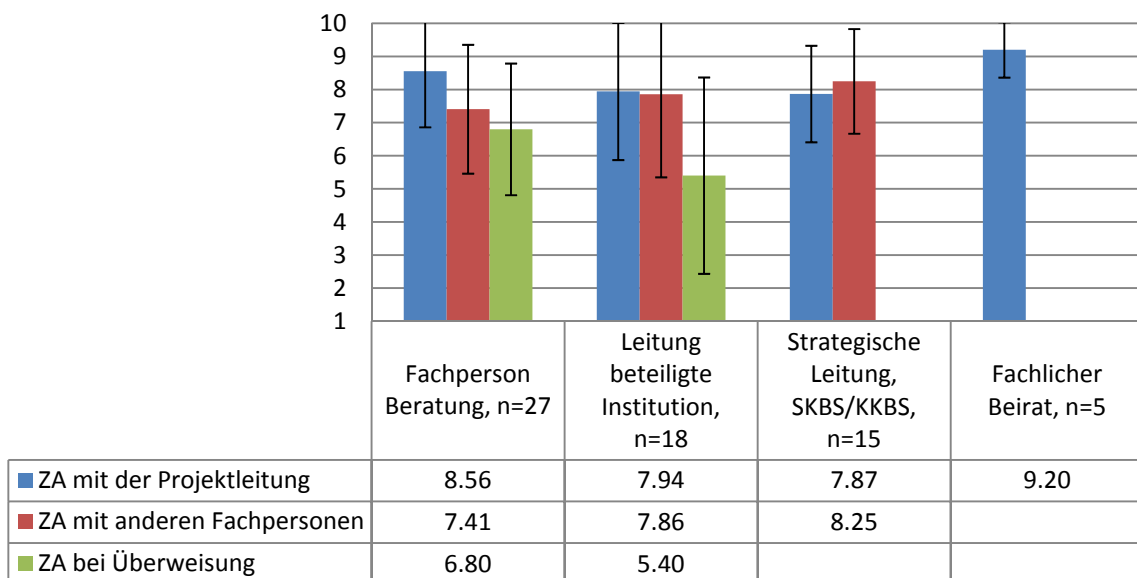
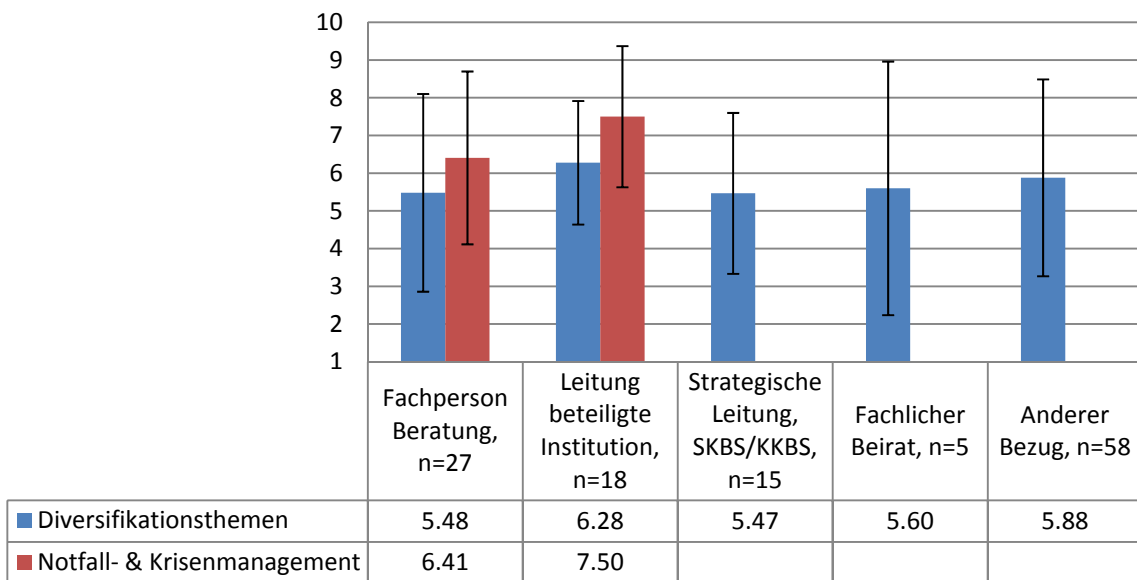


Abbildung 11. Zufriedenheit der an SafeZone.ch direkt oder auf strategischer Ebene beteiligten Personen mit der Zusammenarbeit mit der Projektleitung, der Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen von SafeZone.ch und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Institutionen bei einer Vermittlung oder Überweisung von SafeZone.ch Klientinnen und Klienten in ein Face-to-Face Beratungsangebot; 1=überhaupt nicht zufrieden und 10=sehr zufrieden; ZA mit der anderen Fachpersonen wurde bei der Gruppe „Strategische Leitung“ und „Fachlicher Beirat“ nicht befragt, ebenso ZA bei Überweisung bei der Gruppe „Fachlicher Beirat“.

#### 4.6 Zufriedenheit mit Diversifikationsthemen sowie Notfall- und Krisenmanagement

Alle befragten Personen mussten sich zur Zufriedenheit mit der Behandlung von Diversifikationsthemen bei SafeZone.ch äussern und diese Zufriedenheit hielt sich über alle Gruppen hinweg sehr in Grenzen (Abbildung 12). Dies zeigte sich auch bei der abschliessenden Frage zu den Verbesse-

zungspotentialen bei denen immer wieder darauf hingewiesen wurde, dass sich Beteiligte aber auch externe Personen vermehrt gendergerechte Angebote oder eine thematische Erweiterung des Angebots für spezifische Themen wie Migration, häusliche Gewalt oder Schwangerschaft wünschten (vgl. *Anhang A*). Allerdings muss dazu gesagt werden, dass diese Antworten von Personen zu kommen scheinen, die selbst in ihrer Institution einen solchen Schwerpunkt gelegt haben. Ein wiederkehrendes Thema, das mehrfach als Verbesserungspotential genannt wurde, war die Sprachenvielfalt, wobei vor allem das Fehlen einer französischen Version von SafeZone.ch bemängelt wurde (vgl. *Anhang A*). Während sich die Institutionsleiter grösstenteils zufrieden zeigten mit dem Notfall- und Krisenmanagement bei SafeZone.ch, sahen einige Fachpersonen dort noch Verbesserungspotential (*Abbildung 12*). Auch hier kann jedoch nicht weiter spezifiziert werden, was genau daran bemängelt wird, wobei immerhin zwei Personen mit Leitungsfunktion am Schluss anmerkten, dass die Links für den Umgang mit Krisen und Notfällen sowie Verweise zu anderen Hilfsangeboten deutlicher eingebettet werden sollten (vgl. *Anhang A*).

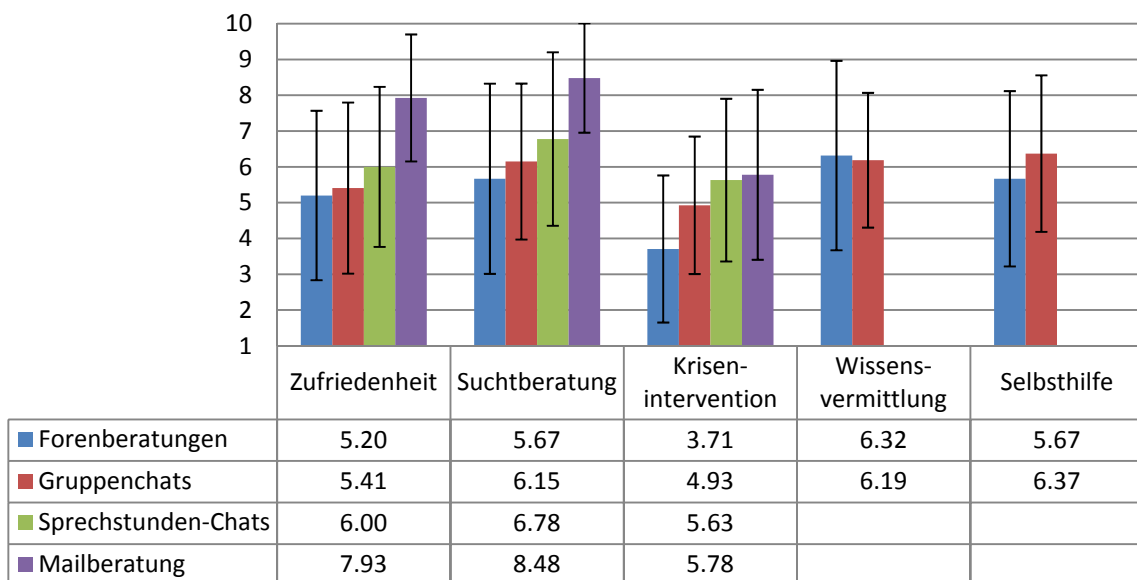


*Abbildung 12. Wunsch nach vermehrter Beachtung von Diversifikationsthemen (Alter, Gender, Migration, psychiatrische Komorbidität, somatische Komorbidität) im Rahmen von SafeZone.ch und Zufriedenheit der beteiligten Institutionen mit dem Notfall- und Krisenmanagement von SafeZone.ch bzw. mit der Virtuellen Beratungsstelle; 1=überhaupt nicht zufrieden und 10=sehr zufrieden; Notfall- und Krisenmanagement wurde bei den letzten drei Gruppen nicht erfragt.*

#### 4.7 Zufriedenheit und Eignung spezifischer Angebote für beratende Fachpersonen

Die befragten Fachpersonen, die bei SafeZone.ch aktiv bei der Beratung mitwirken, haben im Rahmen der Evaluationsbefragung zusätzlich Fragen zu den spezifischen Angeboten von SafeZone.ch erhalten. Die Zufriedenheit mit der Mailberatung war unter den Beratenden verglichen mit Chat- oder Forenberatungen am grössten (*Abbildung 13*), was als durchaus positiv zu werten ist, da dies die Hauptaktivität der Fachpersonen darstellt. Aufgrund der gemachten Erfahrungen bewerten die Fachpersonen von SafeZone.ch die Mailberatung dann auch als geeignetste Form der Suchtberatung, während sich die Uneinigkeit betreffend der Eignung von Foren und Chats in den

grossen Standardabweichungen reflektieren. Von den acht Fachpersonen, welche die Befragung in italienischer Sprache ausgefüllt haben, konnten fünf Personen die Fragen zum Forum nicht beantworten, da kein italienisches Forum vorhanden war. Die drei Fachpersonen, die sich dennoch dazu äusserten und vermutlich auf das Forum auf der deutschsprachigen Website Bezug nahmen, waren durchgehend mittelmässig (5) oder gar nicht (1) zufrieden. Sprechstunden-Chats werden als leicht geeigneter eingestuft verglichen mit den Gruppenchats (*Abbildung 13*). Alle vier unterschiedlichen Beratungsformen werden eher nicht als geeignet für die Krisenintervention bewertet. Dies lässt auf einen Konsens der Fachpersonen schliessen, dass am ehesten eine Face-to-Face Beratung dafür indiziert sei, um Betroffene in Krisensituationen aufzufangen. Für die Formen der Beratung, die nicht nur eins zu eins zwischen einer Fachperson und einem Klienten stattfinden, wurde weiter ermittelt, wie die Fachpersonen diese Elemente im Hinblick auf ihr Potential zur Wissensvermittlung oder Selbsthilfe einschätzen. Die Fachpersonen schätzen sowohl das Forum auf SafeZone.ch als auch die Gruppenchats als nur mässig geeignet für die Wissensvermittlung und Selbsthilfe ein, was ebenfalls auf ein Verbesserungspotential dieser Bestandteile von SafeZone.ch hinweist.



*Abbildung 13. Zufriedenheit der Fachpersonen mit beratender Funktion im Hinblick auf die Forenberatungen, Gruppen- und Sprechstunden-Chats und die Mailberatung sowie Einschätzung der Eignung für die Suchtberatung, Krisenintervention, Wissensvermittlung und Selbsthilfe; 1=überhaupt nicht zufrieden bzw. überhaupt nicht geeignet und 10=sehr zufrieden bzw. sehr geeignet; Wissensvermittlung und Selbsthilfe wurden bei Sprechstunden-Chats und Mailberatung nicht erfragt.*

Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in den wenigen Bewertungen von Personen aus nicht beteiligten Institutionen wieder. Nach der Zufriedenheit mit den vier spezifischen Angeboten von SafeZone.ch gefragt, räumte die Mehrheit der nicht an SafeZone.ch beteiligten Personen ein, dass sie die Fragen nicht beantworten können (Forenberatung  $n=33$ , Chatberatungen  $n=41$ , Mailberatungen  $n=48$ ). Die durchschnittliche Zufriedenheit mit den Forenberatungen der nicht involvierten Personen lag mit 6.68 ( $SD=2.63$ ) etwas höher als die Zufriedenheit der Beratenden selbst. Jeweils drei Fachpersonen, zwei leitende Personen und zwei Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch wiesen auch am Ende der Befragung noch einmal explizit darauf hin, dass sie beim Forum noch grosses Verbesserungspotential sehen und dass ein Forum lediglich spannend und wirkungsvoll sei,

wenn darin ein lebendiger Austausch stattfindet (vgl. *Anhang A*). Das Angebot der Chatberatungen wurde von den 17 aussenstehenden Personen, die eine Bewertung abgaben ebenfalls leicht besser bewertet als von den Beratenden selbst ( $M=6.65, SD=3.06$ ). Erneut wiesen am Ende der Befragung drei Personen mit beratender Funktion, zwei leitende Personen und zwei aussenstehende Personen auf das Verbesserungspotential der Chatberatungen hin und forderten dabei vor allem mehr Chats (vgl. *Anhang*). Auch geschützte Chaträume für Selbsthilfegruppen wurden von einem Mitglied mit Leitungsfunktion gefordert (vgl. *Anhang*). Die Mailberatung wurde von den 10 aussenstehenden Personen, die dieses Angebot bewerten wollten, vergleichsweise am besten eingestuft ( $M=7.10, SD=3.60$ ), wobei sie etwas weniger Zufriedenheit ausdrückten als die Beratenden selbst. Nichtsdestotrotz wiesen drei Fachpersonen der Beratung mit dem Wunsch nach schnelleren Reaktionszeiten und einem besseren Einführungstext am Ende der Befragung nochmals explizit auf das Verbesserungspotential der Mailberatungen hin. Eine aussenstehende Person machte zudem den Vorschlag, ein Archiv mit anonymisierten Mailberatungen auf der Website zu integrieren (vgl. *Anhang A*).

Fachpersonen mit beratender Funktion bei SafeZone.ch wurden weiter gefragt, wie zufrieden sie mit der Struktur, Funktion und Alltagstauglichkeit der Virtuellen Beratungsstelle (VBSt) sind, in welcher der Austausch mit anderen Fachpersonen stattfindet. Sie zeigten sich sehr zufrieden mit der VBSt und lobten insbesondere den technischen Service und Support bei SafeZone.ch (*Abbildung 14*). Weiter wurden alle internen und externen Betreuungsangebote von SafeZone.ch als sehr positiv eingestuft, wobei speziell das Mentorat und das Schulungsangebot für die Beratertätigkeit zu überzeugen vermochten (*Abbildung 14*). Diese hohe Zufriedenheit der Fachpersonen ist ein gutes Indiz für die erfolgreiche Qualitätssicherung seitens des Projekts sowie für die professionelle Ausführung der Beratungen durch Fachpersonen von SafeZone.ch. Drei Fachpersonen vermerkten ihre generelle Arbeitszufriedenheit und das positive Feedback der betreuten Klientinnen und Klientinnen auch am Ende der Befragung (vgl. *Anhang*). Wenn im Bereich der Weiterbildung noch Verbesserungspotential besteht, so empfiehlt eine Fachperson die Erweiterung des Fachwissens um einige medizinische Backgroundinformationen, um spezifische Anfragen besser beantworten zu können (vgl. *Anhang A*).

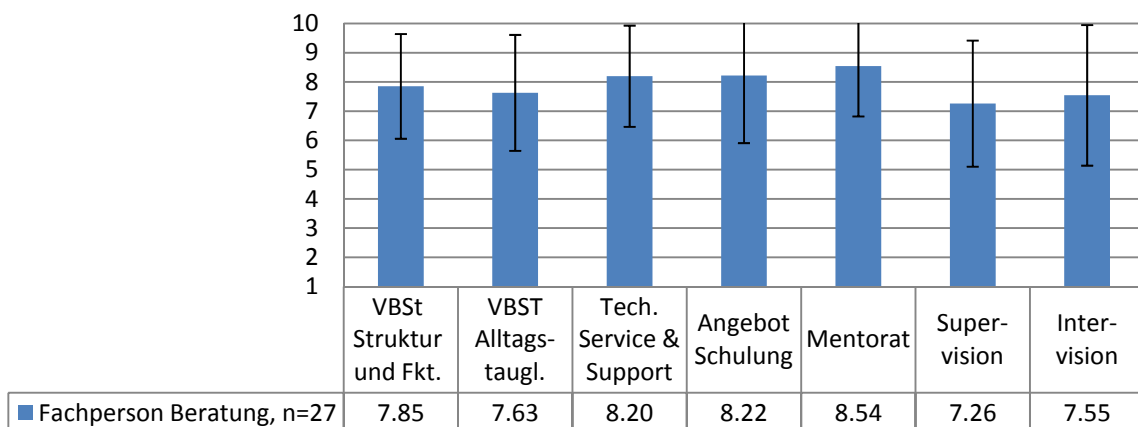


Abbildung 14. Zufriedenheit der beratenden Fachpersonen mit der Virtuellen Beratungsstelle (VBSt), dem technischen Service und Support sowie weiteren internen und externen Betreuungsangeboten von SafeZone.ch (Schulung, Mentorat, Supervision und Intervention); 1=überhaupt nicht zufrieden und 10=sehr zufrieden.

## 5 Fazit und Ausblick

Die vorliegende Schlussevaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand von objektiven Leistungsindikatoren und Ergebnissen der Evaluationsbefragung dient dazu, die Zielerreichung und Verbesserungspotentiale für die zukünftige Etablierung von SafeZone.ch als nationales Portal bei Suchtfragen aufzuzeigen. Nach Abschluss der Pilotphase kann grundsätzlich eine positive Bilanz gezogen werden. Das Hauptziel, ein niederschwelliges und anonym zugängliches Onlineportal für die Beantwortung von Suchtfragen zu schaffen, wurde erreicht. Fachpersonen aus verschiedenen beteiligten Institutionen haben während der Projektlaufzeit mehr als 2,000 Mailberatungskontakte verzeichnet und waren zusammen mit weiteren Beratungsaktivitäten wie Gruppen- und Sprechstundenchats und administrativen Tätigkeiten insgesamt während 7,913 Arbeitsstunden oder 943 Arbeitstage im Rahmen des Projekts beschäftigt. Die Substanzen Alkohol und Cannabis bildeten den Hauptfokus der Beratungsanfragen, wobei Angehörige deutlich häufiger um Rat ersuchten als Konsumierende selbst. Nach Angaben von SafeZone.ch sind Beziehungskrisen aufgrund von problematischem Konsumverhalten der häufigste Grund für Anfragen. Dies könnte mitunter ein Grund sein, dass mehr Frauen als Männer auf SafeZone.ch nach Rat bei Suchtfragen suchten, obschon in der Schweiz mehr Männer als Frauen von Suchtproblemen betroffen sind.

Die Evaluationsbefragung zeigte sowohl unter den beteiligten Akteuren des Pilotprojekts als auch bei aussenstehenden Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch eine hohe generelle Zufriedenheit mit der Internetplattform und der Benutzerfreundlichkeit der Website. Die Einbettung der psychodukativen Elemente und Selbsttests zum eigenen Konsumverhalten haben noch Verbesserungspotential, denn die Befragten wiesen vereinzelt darauf hin, dass weniger Selbsttests mit erhöhter Relevanz gewünscht sind und dass Hilfsangebote für Notfälle und Krisen noch deutlicher gekennzeichnet werden sollten. Da die Fachpersonen mit beratender Funktion die Angebote von SafeZone.ch lediglich als bedingt oder eher schlecht geeignet für Kriseninterventionen einstufen, zeichnet sich die Wichtigkeit einer Triangulation der Klientinnen und Klienten in ein ambulantes oder stationäres Behandlungsangebot für die Krisenintervention ab. Die Übermittlung von Klientinnen und Klienten in eine Face-to-Face Beratung scheint allerdings während der Pilotphase nicht immer zur Zufriedenheit der Fachpersonen umgesetzt worden zu sein. Obschon die Vernetzung zwischen den einzelnen Akteuren von SafeZone.ch mit weiteren Suchtexperten und städtischen oder kantonalen Institutionen als sehr positiv bewertet wurde, besteht dort noch Optimierungsbedarf, um die Triangulationen zu vereinfachen. Das Betreiben einer konstanten und allenfalls wachsenden Plattform für Suchtfragen wird auch in Zukunft neben finanziellen Ressourcen auch die Beteiligungsbereitschaft von weiteren Suchtfachstellen voraussetzen. Der Einbezug von weiteren Kantonen bei Übergang in den Regelbetrieb im Sommer 2016 ist wünschenswert, wobei nach Möglichkeit vor allem auch die Einbindung von französischen Kantonen empfohlen wird, um eine flächendeckenderes, nationales Portal für Suchtfragen zu begünstigen. Unabhängig von der Funktion der Befragten war jedoch nicht die Sprachbarriere, sondern die fehlende Sichtbarkeit von SafeZone.ch der grösste Kritikpunkt. Die Öffentlichkeitsarbeit, die höchst relevant ist für die Erweite-

rung der nationalen Bekanntheit von SafeZone.ch, könnte von zukünftiger effektvoller Platzierung der Werbung im Internet und über soziale Medien profitieren. Die Verbreitung von SafeZone.ch kann ohne grossen finanziellen Aufwand über die beteiligten Institutionen und über neue interessierte Kontakte erfolgen, wobei der Einbezug der Zielgruppen, die Gleichgesinnte über das Angebot informieren können, in Erwägung gezogen werden sollte. Die Erweiterung des Beratungsangebots mit spezifischen Diversifikationsthemen, könnte neue Zielgruppen ansprechen und diese für die Möglichkeit der internetgestützten Suchtberatung sensibilisieren. Während die Zufriedenheit mit den Mailberatungen sowohl seitens der beratenden Fachpersonen als auch seitens der Klientinnen und Klienten gross ist, bietet sich bei Gruppen- und Sprechstundenchats und insbesondere bei der Forumsaktivität noch Verbesserungsbedarf. Daher wird die Entwicklung einer Strategie empfohlen, um die Aktivität in den Foren sowie die Teilnahme an den Chats zu erhöhen und die Inhalte für die registrierten Nutzerinnen und Nutzer attraktiver zu machen. Sollte wider Erwarten kein lebendigerer Austausch über das Forum möglich sein, müsste dieses gegebenenfalls entfernt und durch ein anderes interaktives Element ersetzt werden, um den Wissenstransfer zwischen Betroffenen und Angehörigen zu verstärken. Für den Ausbau der Chat-Angebote würde sich beispielsweise die Integration von Selbsthilfemodulen oder bestehenden Selbsthilfetools mit unterstützenden Chat-Beratungen zur Aufgabe oder Reduktion des Substanzkonsums anbieten.

Der Aufwand für die Qualitätssicherung der Suchtberatung im Internet im Rahmen des Pilotprojekts scheint sich ausgezahlt zu haben. SafeZone.ch scheint alle relevante Qualitätskriterien für die Beratung zu erfüllen und konnte ein Schulungsangebot für die Fachpersonen mit beratenden Tätigkeiten zusammenstellen, das zusammen mit dem Mentorat-Angebot von den Fachpersonen besonders positiv bewertet wird. Die hohe Zufriedenheit mit der Betreuung und Weiterbildung und das Lob für den technischen Support bei SafeZone.ch zeigen auf, dass das Projekt auf einem guten Weg ist und dass professionelle Arbeit geleistet wird. Auch aussenstehende Personen beschrieben das Projekt SafeZone.ch als zukunftsweisend und sehen viele Vorteile in einem nationalen Internetportal für Suchtfragen. SafeZone.ch wird mehrheitlich als Ergänzung zu bestehenden Angeboten der Suchthilfe wahrgenommen und nur vereinzelt von Institutionen mit eigenen Onlineberatungsangeboten aufgrund der Finanzierung durch Bundesgelder als zu mächtig eingestuft (vgl. Anhang A). Diese Entwicklung ist erfreulich und nährt die breite Akzeptanz des Angebots dank des Einbezugs einer Vielzahl von kantonalen Fachstellen und Suchtfachleuten auf operativer und strategischer Ebene seit Beginn des Projekts. Die Ergebnisse der Evaluationsbefragung zeigen auf, dass SafeZone.ch mutmasslich zur Verbesserung der internetgestützten Suchtberatung in der Schweiz beigetragen hat. Da sich bisher mehr Angehörige als Betroffene selbst registriert haben, sollte sich SafeZone.ch diesem speziellen, bisher in der Schweiz noch unterentwickelten Zugang zu dieser spezifischen Gruppe bewusst sein. Es könnte sich durchaus lohnen, die Angebote für Angehörige bewusst auch auszubauen. Gleichzeitig sollte SafeZone.ch aber auch vermehrt hilfsbedürftige Personen mit problematischem (Substanz-)Konsumverhalten anzusprechen versuchen. Das Projekt SafeZone.ch gilt als zeitgenössischer Lernprozess - nicht nur für die involvierten Personen, sondern auch für die gesamte Bevölkerung der Schweiz, um dem Thema Sucht bereits in seinen Anfängen zu begegnen und so zur Prävention beizutragen. Wenn die Bekanntheit von SafeZone.ch

zunimmt und die Nutzungszahlen weiter ansteigen, wird auch das Vertrauen von potentiellen Interessenten erhöht, sodass langfristig ein niederschwelliger, anonymer Zugang zum Suchthilfesystem für die breite Bevölkerung gemäss Ziel gewährleistet sein kann.

#### **Abschliessende Empfehlungen auf einen Blick**

- Sichtbarkeit von SafeZone.ch erhöhen: effektvolle Platzierung und Verlinkung auf relevanten regionalen Websites und Auftritt über soziale Medien; Einbezug der Zielgruppe und Verbreitung über externe Personen mit grossem Netzwerk.
- Französische Version: nach Möglichkeit französischsprachige Kantone mit einbeziehen und Angebot in allen drei grossen Landessprachen anbieten.
- Spezifische Diversifikationsthemen: Einbauen und Zielgruppe darauf aufmerksam machen.
- Aktivität im Forum erhöhen: interessierte Personen zum Austausch im Forum motivieren.
- Netzwerkarbeit: Aufrechterhalten der bestehenden kantonalen und regionalen Netzwerke und Einbindung weiterer interessierter Institutionen und Fachkräfte.
- Qualitätssicherung: hat sich bewährt und dient der Professionalisierung des Angebots.

## Anhang A: Verbesserungsvorschläge und allgemeine Bemerkungen

<p><b>Fachpersonen (n=27) sehen Verbesserungspotential bei...</b></p> <p>8x Sichtbarkeit &amp; Werbung für SafeZone.ch  3x Forum  3x Sprechstunden/ Chatberatung  3x Mailberatung – schnelleres Reagieren, besserer Einführungstext  1x Beratung in französischer Sprache  1x Vernetzung der Fachpersonen  1x mehr Themenchats (v.a. für Jugendliche)  1x Reale Treffen mit Beratenden  1x Medizinischer Background für spezifische Anfragen  1x Selbsttest  1x Verlinkung mit Eve&amp;Rave  1x Bewertung der Beratung durch Klienten erwünscht  1x Engagement einzelner Berater/innen  1x Angebot ohne Login  1x Internet-basierte Tools für die Konsumreduktion anbieten (QTS)  1x Zusammenarbeit mit Ärzten/ Krankenhäuser</p> <p>Bemerkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ich arbeite sehr gerne für SafeZone und bekomme von Klienten die Rückmeldung, dass es sie weiterbringt. Es wäre toll, wenn ich auch nach der Pilotphase weiter dabei bleiben kann!</li> <li>- Ich danke Ihnen für Ihr Engagement. Finde es sehr toll, dass dieses Projekt realisiert wurde.</li> <li>- Ottima collaborazione e supporto da parte di Lucia Galgano e dei supervisor in Germania. Sempre disponibili e competenti. Importante avere un supporto.</li> </ul>
<p><b>Personen mit Leitungsfunktion einer beteiligten Institution (n=18) sehen Verbesserungspotential bei...</b></p> <p>4x Sichtbarkeit/ Bekanntheit in der Schweiz erhöhen – Nutzung Massenmedien  2x Links für Krisen, Notfälle und andere Hilfsangebote deutlich einbetten  2x mehr Chats und grössere Aktivität im Forum  1x Selbsttests (keine Links, sondern validierte Tests einbetten)  1x Sprachen - Migrationsbevölkerung erreichen  1x Transparente Finanzierung  1xVernetzung mit kantonalen Institutionen  1x Gendergerechte Angebote  1x Geschützte Chaträume für Selbsthilfegruppen  1x Unterstützung bei der Einrichtung von Blendet Counseling bei kantonalen Partnern</p> <p>Bemerkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekanntheit erhöhen</li> <li>- Bemerkung zu Stellenangabe: 940 % sind gerechnet für Suchtberatung und Jugendberatung. Sofern nur die Pensen Sucht relevant sind: 550% (inkl. Leitung und Sekretariat)</li> <li>- Es interessiert mich, wieviele Anfragen Einzelanfragen bleiben und wie oft eine wirkliche mehrmalige Beratung stattfindet.</li> <li>- Ich bewege mich kaum auf Socialmedia-Plattformen - habe daher kaum Werbung von SafeZone mitgekriegt. Wie werden Leute mit einem ähnlichen Verhalten über SafeZone ev. besser informiert?</li> </ul>
<p><b>Personen mit strategischer Leitung, SKBS und KKBS (n=15) sehen Verbesserungspotential...</b></p> <p>4x Bekanntheitsgrad erhöhen - in Zusammenarbeit mit Suchthilfeeinrichtungen, TV, Netflix etc.  1x App auf Jugendliche zugeschnitten  1x Einbezug französischsprachige Regionen  1x Vernetzung mit Suchtberatung vor Ort</p> <p>Bemerkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusammenarbeit mit Westschweiz/ Zusammenarbeit mit SOS-Spielsucht</li> </ul>
<p><b>Personen im fachlichen Beirat (n=5) sehen Verbesserungspotential...</b></p> <p>2x Mehr Sprachen als D/F/I  1x Erhöhung Medienpräsenz  1x Bekanntmachung an Schulen  1x Vernetzung  1x Registrationspflicht erhöht Zugangsschwelle  1x Migration</p>
<p><b>Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch SafeZone.ch (n=58) sehen Verbesserungspotential...</b></p> <p>5x Französische Version  4x Werbung/ Öffentlichkeitsarbeit (z.B. bei Digital Immigrants)</p>



<p>3x Thematische Erweiterung (Häusliche Gewalt, Migration und Schwangerschaft)  2x Chats häufiger anbieten bzw. immer offen lassen  2x Forum - lebendigen Austausch steigern (kaum Nutzer)  2x Grafik/Design/Übersichtlichkeit  1x Entwicklung in der Suchtarbeit  1x Kommunikation  1x Sprachenvielfalt - Übersetzungen  1x Genderaspekte  1x Vollständigkeit der Adressen für Hilfe vor Ort  1x Archiv von anonymisierten Mailberatungen  1x Sprachniveau anpassen (oft zu hoch)  1x Richtige Zusammenarbeit  1x Aufteilen der Institutionen nach "ambulante Beratung", "stationäre Therapie" und "Prävention"  1x Wenn alles integriert wird erschlägt es den Nutzer</p>
<p>Bemerkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da ich bisher keine Erfahrung mit SafeZone.ch gemacht habe und wir als Institution nicht beteiligt sind, war es schwierig, die Fragen sinnvoll und für Sie auswertbar zu beantworten. Aber nach dem Schmökern auf Ihrer Seite kann ich sagen, dass diese sehr anspechend gestaltet ist und das Angebot gut rüberkommt.</li> <li>- Das Forum ist ein spannendes Tool, v.a. auch, da 24h Themen nachgelesen werden können. Ein Forum ist allerdings für die Nutzer nur spannend, wenn es auch "lebt". Bisher scheint das Forum leider kaum genutzt zu werden. Das ist schade.</li> <li>- Die Punkte 1 und 2 waren schwer auszufüllen, da ich meine der durchgreifende Erfolg fehlt wahrscheinlich auch, weil das Angebot zuwenig bekannt ist. Aber die Art wie das Angebot aufgebaut und funktioniert halte ich für ausgezeichnet.</li> <li>- Die Diskussion über Sucht und häusliche Gewalt fehlt mir noch.</li> <li>- Eine engere Vernetzung zwischen unseren Organisationen würde ich begrüßen. Bitte nehmen Sie doch gelegentlich Kontakt auf mit mir.</li> <li>- Ich erachte diese Plattform als sinnvoll und für viele Ratsuchenden als hilfreich. Daher hoffe ich dass aus dem Pilot ein festes Angebot entsteht. Viel Glück und weiter so SafeZone.ch! Merci.</li> <li>- Mehr Informationen betreffend und während des Pilotprojekts wären wünschenswert gewesen.</li> <li>- POURQUOI faites-vous une évaluation auprès des partenaires romands sur une offre nationale uniquement en allemand et en italien. Il y a là un gros problème de collaboration et une absence d'équité incompréhensible.</li> <li>- SafeZone finde ich eine tolle Sache.</li> <li>- Safezone trat immer als Goliath auf, der Kleine schluckt unter seinen Bedingungen. Schade, dass alle Bundesgelder in safezone flossen, andere leiden darunter, die sehr gute Arbeit leisten.</li> <li>- Sehr viele Selbsttests, hier wäre evtl. weniger mehr. Evtl. Unterscheidung Selbsttest und Selbsthilfe?</li> <li>- zukunftsweisend</li> </ul>
<p>Gründe, die gegen eine Verlinkung von SafeZone.ch auf der eigenen Website sprechen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2x Ce serait ridicule tant que le site n'est pas en français</li> <li>- 2x Eigenes/ vergleichbares Angebot auf eigener Website das schon länger besteht</li> <li>- wir richten uns ausschliesslich an Kinder und Jugendliche</li> <li>- Wir sind ein Teil der Kantonalen Verwaltung GR. Ich müsste abklären, ob dies möglich ist.</li> <li>- Das Thema häusliche Gewalt und Sucht kommt nicht vor.</li> </ul>
<p>Gründe, die gegen eine Beteiligung bei SafeZone.ch sprechen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anonymität der einzelnen Personen</li> <li>- Auch dies muss mit der Kantonalen Verwaltung besprochen werden.</li> <li>- Bin momentan aus Zeitlichen Gründen nicht dazu in der Lage</li> <li>- Budget / Ressourcen / Strukturen / Ausrichtung fehlen</li> <li>- c'est en projet pour la fin d'année</li> <li>- die Bedingungen sind nur für staatliche Einrichtungen attraktiv</li> <li>- eigenes Angebot das schon länger besteht</li> <li>- fehlende Ressourcen/ Kapazität</li> <li>- Im Vordergrund bei SafeZone stehen Drogen und nicht Tabak</li> <li>- Kontakt lief früher, Wiederaufnahme überschreitet meine Kompetenzen</li> <li>- Liegt nicht in meiner Entscheidungskompetenz</li> <li>- Polizei ist repressiv tätig und bietet Hand für Hilfe. Helfen und beraten müssen aber andere Institutionen.</li> <li>- Sind eine Präventionsfachstelle und nicht in der Beratung tätig.</li> <li>- über die Datenbank von infodrog/infoset sind unsere Angebote gut zugänglich</li> <li>- Verlinkung genügt</li> <li>- Wir bearbeiten das Thema häusliche Gewalt. Dualproblematik stellen wir oft fest (Sucht und häusliche Gewalt)</li> <li>- Wir sind eine Kontakt und Anlaufstelle und in der Schadensminderung tätig. Unsere beraterische Tätigkeit beschränkt sich auf den Alltag und Gesundheitsfragen bezüglich HIV, Herpatitis, Ernährung, Hygiene etc.</li> <li>- Stationäre Suchthilfeinstitution (Suchttherapie/ Krisenintervention in Gastfamilien - landwirtschaftlich</li> </ul>

## Anhang B: Fragebogen der Evaluationsbefragung

### Sprachauswahl

Herzlich Willkommen zur Onlinebefragung zum Thema Umgang mit Stress im Berufsalltag und in der Ausbildung in der Schweiz. Wählen Sie bitte Ihre Sprache aus:

- |   |          |
|---|----------|
| 1 | deutsch  |
| 2 | italiano |

### Einleitung I

Es freut uns, dass Sie bei der Onlinebefragung zur Evaluation des Pilotprojekts „SafeZone.ch“ teilnehmen. Die Befragung richtet sich einerseits an am Pilotprojekt teilnehmende Institutionen, wobei sowohl die Fachleute wie auch die Institutions- oder Fachbereichsleitenden angesprochen werden. Auch werden die Mitglieder der strategischen Leitung sowie des fachlichen Beirat befragt. Andererseits richtete sich die Befragung an Institutionen sowie Kantone und Städte, die nicht aktiv am Pilotprojekt beteiligt sind. Auf operativer Ebene werden dazu alle Institutionen des Suchtindex befragt, auf strategischer Ebene richtet sich der Fragebogen an die kantonalen Suchtbeauftragten (KKBS) und die städtischen Suchtbeauftragten (SKBS).

Selbstverständlich stellen wir Ihnen nur jene Befragungsabschnitte, welche auch für Sie relevant sein könnten. Deshalb werden Ihnen zu Beginn einige Filterfragen gestellt. Die Dauer der Onlinebefragung beträgt zwischen 10 und 25 Minuten. Uns interessieren einerseits Ihre Einschätzung der Zufriedenheit mit dem Pilotprojekt SafeZone.ch und andererseits das Verbesserungspotential, damit ein optimiertes SafeZone.ch breiter zugänglich gemacht werden kann.

Die Befragung ist anonym und es werden nur Resultate pro Landesregion, die operative und strategische Ebene, in Bezug auf die ganze Schweiz und bezüglich involvierte und nicht involvierte Personen ausgewertet. Die Resultate der Befragung werden in einem Evaluationsbericht unter anderem auf der ISGF Webseite publiziert.

Es kann sein, dass Sie trotz den Filterfragen nicht darüber äussern wollen, weil Sie über zu wenige Informationen verfügen oder sich aus persönlichen Gründen, eine Frage nicht beantworten können. In diesem Fall – und bitte nur in diesem – haben Sie auch die Möglichkeit die Antwortoption „Kann ich nicht beurteilen“ zu wählen. Zuerst folgen einige Fragen über Sie selbst und Filterfragen.

ALLE

#### 1. Wie alt sind Sie?

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1 | unter 20 Jahren |
| 2 | 20-29 Jahre     |
| 3 | 30-39 Jahre     |
| 4 | 40-49 Jahre     |
| 5 | 50-59 Jahre     |
| 6 | 60-69 Jahre     |

ALLE

#### 2. Sind Sie männlichen oder weiblichen Geschlechts?

- |   |          |
|---|----------|
| 1 | männlich |
| 2 | weiblich |
| 3 | anderes  |

ALLE

#### 3. Was für einen Beruf haben Sie (ursprünglich) gelernt?

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1 | Ärztin/ Arzt                    |
| 2 | Psychiaterin/Psychiater         |
| 3 | Psychologin/Psychologe          |
| 4 | Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter |
| 5 | Sozialpädagogin/Sozialpädagoge  |
| 6 | Pflegefachfrau/Pflegefachmann   |
| 7 | Anderes, nämlich: _____         |

ALLE	
4. In welchem Kanton arbeiten Sie hauptsächlich?	
Aargau AG	Nidwalden NW
Appenzell Innerrhoden AI	Obwalden OW
Appenzell Ausserrhoden AR	Sankt Gallen SG
Bern BE	Schaffhausen SH
Basel-Land BL	Schwyz SZ
Basel-Stadt BS	Solothurn SO
Fribourg FR	Thurgau TG
Genève GE	Ticino TI
Glarus GL	Uri UR
Graubünden GR	Valais VS
Jura JU	Vaud VD
Luzern LU	Zug ZG
Neuchâtel NE	Zürich ZH

ALLE	
5. Was ist Ihre Funktion im Rahmen des Pilotprojekts SafeZone.chSafeZone.ch? = FILTERFRAGE	
1	Fachperson für beratende, therapeutische oder moderierende Tätigkeiten
2	Person mit leitender Position einer beteiligten Institution bzw. verantwortliche Person
3	Mitglied der strategischen Leitung, der Städtischen Konferenz der Beauftragten für Suchtfragen (SKBS) oder der Konferenz der Kantonalen Beauftragten für Suchtfragen (KKBS)
4	Mitglied des Fachlichen Beirats
5	Anderer Bezug zu SafeZone.chSafeZone.ch

FILTER: Frage 5 = Code 1/2	
6. Wie viele Mitarbeitende sind in Ihrer Einrichtung insgesamt angestellt?	
Edv. Zahl	

FILTER: Frage 5 = Code 1/2	
7. Wie viele Stellenprozente umfasst Ihre Einrichtung insgesamt?	
1	unter 500%
2	500-1,000%
3	1,000-1,500%
4	1,500-2,000%
5	über 2,000%

FILTER: Frage 5 = Code 1/2	
8. In welchem Behandlungssetting werden die meisten Menschen in Ihrer Institution/Einrichtung/Organisation mit Suchtproblemen beraten bzw. behandelt?	
1	Ambulant
2	Stationär
3	Teilstationär (inkl. Tagesklinik)
4	Niederschwellige Einrichtung
5	Gemischtes Setting
5	Anderes, nämlich: _____

FILTER: Frage 5 = Code 1	
9. Wie lange sind Sie bereits im Bereich der Behandlung/Beratung von Menschen mit Suchtproblemen tätig?	
1	unter 1 Jahr
2	1-2 Jahre
3	3-5 Jahre
4	6-9 Jahre
5	10-15 Jahre
6	10-15 Jahre
7	10-15 Jahre

8	10-15 Jahre
FILTER: Frage 5 = Code 2/3	
10. Finden bzw. fanden in den letzten Jahren in Ihrem Kanton/ Ihrer Stadt in den letzten Jahren starke strukturelle Änderungen im Suchtbereich statt, von welchen Ihre Institution beeinflusst wird? Zum Beispiel die Angliederung der Suchtberatung an die Psychiatrie?	
1	Ja
2	Nein

FILTER: Frage 5 = Code 3/4	
11. Haben Sie sich aktiv an der Kommunikation von SafeZone.chSafeZone.ch [Edv. Code 3: in Ihrer Stadt/ Ihrem Kanton] beteiligt?	
1	Ja
2	Nein

FILTER: Frage 5 = Code 3	
12. Sind Einrichtungen bzw. Institutionen aus Ihrer Stadt / Ihrem Kanton bei SafeZone.chSafeZone.ch mit involviert?	
1	Ja
2	Nein
3	Ich weiss es nicht
4	Kann ich nicht beantworten

FILTER: Frage 5 = Code 4	
13. Haben Sie sich aktiv bei der inhaltlichen Gestaltung von SafeZone.chSafeZone.ch eingebracht?	
1	Ja
2	Nein

FILTER: Frage 5 = Code 3/4	
14. Wünschen Sie sich mehr Vernetzung mit den involvierten Fachpersonen?	
1	Ja
2	Nein
3	Ich weiss es nicht
4	Kann ich nicht beantworten
15. Möchten Sie eine aktivere Rolle im Organisationsgefüge einnehmen?	
1	Ja
2	Nein
3	Ich weiss es nicht
4	Kann ich nicht beantworten

FILTER: Frage 5 = Code 5	
16. Ihre Institution/ Einrichtung / Organisation ist bisher nicht bei SafeZone.chSafeZone.ch involviert. Verlinken Sie bereits von Ihrer Webseite auf die SafeZone.chSafeZone.ch Webseite?	
1	Ja
2	Nein
3	Würden wir gerne, unsere Website heisst: _____
17. Ihre Institution/ Einrichtung / Organisation ist bisher nicht bei SafeZone.chSafeZone.ch involviert. Sind Sie / Ihre Einrichtung/Institution/ Organisation daran interessiert, sich bei SafeZone.chSafeZone.ch in Zukunft zu beteiligen?	
1	Ja, bitte kontaktieren Sie uns folgendermassen: _____
2	Nein, wir sind aus folgenden Gründen nicht daran interessiert: _____

**Generelle Zufriedenheit mit dem Angebot von SafeZone.ch**

Edv. 1 = überhaupt nicht zufrieden, 10 = äusserst zufrieden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALLE										
18. Wie zufrieden sind Sie generell mit dem SafeZone.ch Angebot? Edv. F5 C2/3/4/5 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 1										
19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer beratenden Tätigkeit bei SafeZone.ch im Allgemeinen?										

**Zielerreichung und Verbesserungspotential von SafeZone.ch**

Edv. 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALLE										
20. Hauptziel des Pilotprojekts SafeZone.ch ist es ein „niederschwellig und anonym zugängliches Onlineportal zu Suchtfragen zu bieten“. Wie sehr wurde dieses Ziel aus Ihrer Sicht erreicht? Edv. F5 C5 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
21. Hat aus Ihrer Sicht das neue SafeZone.ch Angebot zu einer Verbesserung des Zugangs zur Suchthilfe ermöglicht? Edv. ALLE zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
22. Verbessern aus Ihrer Sicht die bei SafeZone.ch zur Verfügung gestellten internetgestützten Kommunikationsformen die Vernetzung und den Know-how-Transfer zwischen [Edv. Code 1/5: Ihnen] [Edv. Code 2: an SafeZone.ch beteiligten Fachpersonen aus Ihrer Institution] [Edv. Code 3/4: bei SafeZone.ch beteiligten Fachpersonen] und anderen Suchtexperten aus der Schweiz? Edv. ALLE zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
23. Wie sehr trifft aus Ihrer Sicht die Aussage „mit SafeZone.ch wurde nicht eine neue Konkurrenz sondern ein ergänzendes Produkt geschaffen“ zu? Edv. ALLE zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
24. Hat aus Ihrer Sicht das Pilotprojekt SafeZone.ch die Qualität in der Internet-gestützten Suchtberatung in der Schweiz erhöht? Edv. ALLE zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										

**Zufriedenheit mit der SafeZone.ch Website**

Edv. 1 = überhaupt nicht zufrieden, 10 = äusserst zufrieden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALLE										
25. Wie zufrieden sind Sie generell mit der SafeZone.ch Webseite in Bezug auf Struktur, Design und Funktionen? Edv. F5 C2/3/4/5 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
ALLE										
26. Wie zufrieden sind Sie generell mit der SafeZone.ch Webseite in Bezug auf die Alltagstauglichkeit (Benutzerfreundlichkeit, Navigation etc.) Edv. F5 C2/3/4/5 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 1/2/4										
27. Wie zufrieden sind Sie mit psycho-educativen Erklärungen unter „Themen A-Z“ auf der SafeZone.ch Webseite? Edv. F5 C2/4 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 1/2/4										
28. Wie zufrieden sind Sie mit der Art und Weise wie die Selbsttest auf der SafeZone.ch Webseite angegeben werden? Edv. F5 C2/4 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										

**Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit einzelnen Akteuren**

Edv. 1 = überhaupt nicht zufrieden, 10 = äusserst zufrieden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FILTER: Frage 5 = Code 1										
29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit den anderen Fachpersonen die bei SafeZone.ch beteiligt sind?										
FILTER: Frage 5 = Code 1/2/3/4										
30. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit der SafeZone.ch Projektleitung?										
Edv. F5 C3 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 1/2										
31. Wie zufrieden sind Sie mit der Kooperation mit anderen Institutionen/ Organisationen im Falle einer Vermittlung/ Überweisung (online zu face-to-face Beratung oder umgekehrt)?										
Edv. F5 C1/2 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 2										
32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit und Kommunikation der in Ihrer Institution/ Organisation mitarbeitenden Fachpersonen und gegebenenfalls vorhandenen SafeZone.ch Verantwortlichen?										
Edv. F5 C2 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										
FILTER: Frage 5 = Code 3										
33. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit und Kommunikation der gegebenenfalls in Ihrer Stadt/ Ihrem Kanton involvierten Fachpersonen?										
Edv. F5 C3 zusätzliche Antwortoption: „kann ich nicht beantworten“										

**Zufriedenheit mit Diversifikation sowie Notfall- und Krisenmanagement von SafeZone.ch**

Edv. 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FILTER: ALLE										
34. Ich wünschte mir, dass bei SafeZone.ch Diversifikationsthemen (Alter, Gender, Migration, psychiatrische Komorbidität, somatische Komorbidität) mehr Beachtung als bisher geschenkt würden.										

Edv. 1 = überhaupt nicht zufrieden, 10 = äusserst zufrieden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FILTER: Frage 5 = Code1/2										
35. Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem Notfall- und Krisenmanagement von SafeZone.ch bzw. der Virtuellen Beratungsstelle?										

### Zufriedenheit und Eignung spezifischer Angebote für die Fachpersonen mit beratender Tätigkeit

Edv. 1 = überhaupt nicht zufrieden/ geeignet, 10 = äusserst zufr./ geeignet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FILTER: Frage 5 = Code 1										
36. Wie zufrieden sind Sie mit den <b>Mailberatungen</b> von SafeZone.ch?										
36.1. Wie geeignet ist die Mailberatung von SafeZone.ch ihrer Einschätzung nach für die Suchtberatung?										
36.2. Wie geeignet ist die Mailberatung von SafeZone.ch für die Krisenintervention?										
37. Wie zufrieden sind Sie mit den <b>Gruppenchats</b> von SafeZone.ch?										
37.1. Wie geeignet sind die Gruppenchats von SafeZone.ch für die Selbsthilfe im Internet?										
37.2. Wie geeignet sind die Gruppenchats von SafeZone.ch für die Suchtberatung im Internet?										
37.3. Wie geeignet sind die Gruppenchats von SafeZone.ch für die Wissensvermittlung?										
37.4. Wie geeignet sind die Gruppenchats von SafeZone.ch für die Krisenintervention?										
38. Wie zufrieden sind Sie mit den <b>Sprechstunden-Chats</b> von SafeZone.ch?										
38.1. Wie geeignet sind die Sprechstunden-Chats von SafeZone.ch ihrer Einschätzung nach für die Suchtberatung?										
38.2. Wie geeignet sind die Sprechstunden-Chats von SafeZone.ch für die Krisenintervention?										
39. Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot der <b>Forenberatungen</b> von SafeZone.ch?										
39.1. Wie geeignet sind die Forenberatungen von SafeZone.ch für die Selbsthilfe im Internet?										
39.2. Wie geeignet sind die Forenberatungen von SafeZone.ch für die Suchtberatung im Internet?										
39.3. Wie geeignet sind die Forenberatungen von SafeZone.ch für die Wissensvermittlung?										
39.4. Wie geeignet sind die Forenberatungen von SafeZone.ch für die Krisenintervention?										
40. Wie zufrieden sind Sie generell mit der Virtuellen Beratungsstelle ( <b>VBSt</b> ) von SafeZone.ch in Bezug auf Struktur und Funktionen?										
41. Wie zufrieden sind Sie generell mit der Virtuellen Beratungsstelle (VBSt) von SafeZone.ch in Bezug auf deren Alltagstauglichkeit?										
42. Wie zufrieden sind Sie mit dem <b>Schulungsangebot</b> , das Sie für Ihre Beratertätigkeit auf SafeZone.ch erhalten haben?										
43. Wie zufrieden sind Sie mit dem <b>Mentorat-Angebot</b> das Sie im Rahmen von Ihrer SafeZone.ch Tätigkeit erhalten haben?										
44. Wie zufrieden sind Sie mit dem <b>Supervisionsangebot</b> das Sie im Rahmen von Ihrer SafeZone.ch Tätigkeit erhalten haben?										
45. Wie zufrieden sind Sie mit den SafeZone.ch <b>Interventionen</b> , an denen Sie im Rahmen von Ihrer SafeZone.ch Tätigkeit teilgenommen haben?										
46. Wie zufrieden sind Sie mit dem <b>technischen Service/ Support</b> von SafeZone.ch bzw. der Virtuellen Beratungsstelle?										

### Abschluss

FILTER: ALLE										
47. Abschliessend interessiert, wo aus Ihrer Sicht noch Verbesserungspotential besteht. Bei welchen max. 3 Punkten sehen Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen im Pilotprojekts SafeZone.ch am ehesten Verbesserungspotential:										
Edv. drei kleine Felder für die freie Texteingabe										
48. Falls Sie noch abschliessende Bemerkungen haben, die für die Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch von Relevanz sein könnten und in dieser Onlinebefragung noch nicht Thema waren, bitten wir Sie diese in das untenstehende Textfeld frei zu formulieren.										
Edv. ein grosses Feld für die freie Texteingabe										