



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



ORGANISATION UND TECHNIK DES **e**SUCHTPORTALS

Zentrale Technik – lokalisierte Eingangstüren

- ⦿ Zentraler Server stellt die eBeratungstools bereit.
- ⦿ Zentrale Software stellt die Tools zur fachlichen Steuerung bereit (virtuelles Team).
- ⦿ Zentrale Software ist nur für Fachpersonen nutzbar.
- ⦿ Die Ratsuchenden nutzen die eBeratungs-Tools über die lokalen Webauftritte der bestehenden Angebote und Anbieter unter Einhaltung des Corporate Designs des Angebotsträgers.
- ⦿ Zusätzlich kann / soll eine nationale Eingangstür eingerichtet werden (eSuchtportal), das einen überregionalen Zugang zu den Ressourcen bereit stellt.

Technik des nationalen virtuellen Teams

- ⦿ Individuelle Steuerung: jede Fachperson kann das System den eigenen Bedürfnissen anpassen.
- ⦿ Zentrale Steuerung der Beratungsleistung: über die zentrale Software erfolgt die Bereitstellung der einzelnen eBeratungsangebote.
- ⦿ Zentrale Verwaltung: alle eBeratungsvorgänge werden zentral dokumentiert und archiviert.
- ⦿ Automatisierte Zuteilung: ein Ticketing-System verteilt die Beratungsanfragen an die mitwirkenden Fachpersonen.
- ⦿ Zentrale Kommunikation: alle mitwirkenden Fachpersonen kommunizieren über die zentrale Software.

Kommunikation aller Beteiligten

- Zentraler Ort des fachlichen Austausches ist das interne Forum: es dient der Diskussion beratungsspezifischer Themen, Theorie und Praxis der Onlineberatung, Feedback der Ratsuchenden.
- Regelmäßige Intravision (als Chat).
- Messenger-System erlaubt direkte Kontaktaufnahme.
- Zentrales Aktenarchiv: hier finden sich alle Beratungsakten in vollständig anonymisierter Form (d.h. Name der Fachperson und Nickname des Ratsuchenden wurden ersetzt).
- Intravisions-Archiv: hier finden sich alle Chatlogs der intern durchgeführten Intravisionen.

Dienstplanung und Einsatzzeiten

- Anzahl neuer Mailberatungen kann individuell und flexibel bestimmt werden.
- Chatangebote werden im Team der Chatmoderatoren auf einen Monat im Voraus geplant und veröffentlicht.
- Zeitfenster für die offene Sprechstunden werden im Team festgelegt und sollten danach nur in Ausnahmefällen geändert werden (z.B. geringe Inanspruchnahme bestimmter Zeitfenster).
- Forendienst sollte vier Wochen im Voraus geplant werden. Eine Betreuung bis in die späten Abendstunden muss sicher gestellt werden.
- Planung der Abwesenheitszeiten (Urlaub, Krankheit etc.).

Ausgestaltung der Beratungsformen

- Jede Fachperson kann individuell über die Annahme der vom System zugeteilten Mailberatung entscheiden.
- Bei der Anlage der Chats kann neben Datum und Zeitpunkt die Anzahl der Teilnehmenden festgelegt werden, sowie über die Mitwirkung von Co-Moderatoren und Mentoren entschieden werden (letztere bleiben unsichtbar).
- Die Warteliste in der offenen Sprechstunde kann selektiv abgearbeitet werden, online „anwesende“ Fachkräfte können um Mithilfe gebeten werden.
- Für alle Beratungsformen existieren umfangreiche Funktionen zur Steuerung der Diskussionen und Beratungsverläufe.

Verschlüsselung und Datensicherheit

- SSL-Verschlüsselung mit 256 Bit.
- Doppelte Verschlüsselung der Beratungsakten mit dem Passwort des Ratsuchenden und dem Passwort der Fachperson (ein Masterkey steht den Administratoren zur Entschlüsselung zur Verfügung).
- Verschlüsselte Chats.
- Passwortrichtlinie für die Fachpersonen zur Verwendung sicherer Passwörter.

Intravision und Supervision

- Regelmäßige interne Intravision für jede der angebotenen Beratungsformen (Mailberatung, offene Sprechstunde, Chat und Forum) in Form eines Chats.
- Dokumentation der Ergebnisse im internen Forum (Chatlog wird im internen Archiv aufbewahrt).
- (externe) Supervision bei Bedarf.

Weitere Unterstützungsmaßnahmen sind:

- Zugriff auf Fachpersonen aus unterschiedlichen Fachdisziplinen.
- Zugriff auf Mentoren oder Coaches.

Integration der lokalen Webauftritte

- ⦿ Zugang zu den zentralen Beratungstools (Mailberatung, offene Sprechstunde, Chat und Forum) erfolgt über die lokale / regionale Webpage.
- ⦿ Einbindung der Tools erfolgt in Form von Widgets oder Verlinkungen.
- ⦿ Aus Sicht der Ratsuchenden erfolgt die (zentrale) eBeratung auf der Webpage des lokalen / regionalen Anbieters.

Vorteile der Modularität

- ◉ Während des Pilots kann auf ausgewählte Beratungsformen begrenzt werden.
- ◉ Nach Ende des Piloten kann entschieden werden, welche Beratungsformen hinzugenommen oder entfallen sollen.
- ◉ Das Zu- und Abschalten der einzelnen Beratungsmodule ist zu jedem Zeitpunkt möglich und kann nahezu vollständig kundenseitig administriert werden.
- ◉ Technische und operative Trennung des zentralen Steuerungstools (virtuelles Team) von den Beratungstools (auf den lokalen Webpräsenzen).

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit